

FAREASTONE

遠傳

只有遠傳 沒有距離

2013 遠傳電信企業社會責任報告書

愛·社會的永續力量

愛·社會的永續力量

2013 遠傳電信企業社會責任報告書



FAREASTONE
遠傳

遠傳電信股份有限公司
總公司：台北市114
內湖區瑞光路468號
Far EasTone
Telecommunications Co., Ltd.
No.468, Rwei Guang Rd., Nei Hu,
Taipei, Taiwan
TEL:+886-2-7723-5000
FAX:+886-2-7723-5199
<http://www.fareastone.com.tw>
<http://www.fetnet.net>



關於此報告

報告期間：

本報告揭露 2013 年度（2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）遠傳電信各項企業社會責任管理方針、重大性議題、回應及行動的績效資訊。惟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。

報告週期：

遠傳電信企業社會責任報告以每年定期出版為原則。上一期報告（2012 年度）出版日期為 2013 年 7 月；下一期報告（2014 年度）預訂於 2015 年 7 月出版。

報告邊界：

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、環境和社會面的績效；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。

報告書編製綱領及第三方查證：

本報告書參照全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）GRI G3.1 永續性報告書指南及電信業附加指標編寫，並由第三方查驗證單位進行報告書查證，確認本報告書符合 GRI G3.1 A+ 應用等級，及 AA1000 (AccountAbility) 第二類高度保證等級（Type 2 High Level）。

聯絡方式：

如對於報告書內容有任何問題，請洽以下聯絡窗口。

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

E-mail：pr@fareastone.com.tw



▶ 愛，社會的永續力量

一方島嶼，百家爭鳴；大千世界，競合瞬變；人們在喧囂中渴望被了解，卻又掩耳忽略對方的聲音，儘管通訊技術的進步一日千里，然而，溝通的落差與誤會，卻讓彼此間的距離更顯遙遠而陌生。秉持「只有遠傳 沒有距離」的精神，遠傳電信相信，唯有透過「愛」上善若水的本質，才能弭平對立、化解抗爭。我們相信，企業的力量越大，責任也越重，2013年，遠傳電信透過一己之力，由內而外，重新串連起人與人之間的溫暖與信任，實踐「愛，社會的永續力量」。

回顧去年，資通訊產業的變化風起雲湧，遠傳在「誠信、主動、創新、當責、團隊合作」五大核心價值的基石上自我提升，展現優異佳績：在國家通訊傳播委員會(NCC)消費者行動上網測速調查中，遠傳蟬聯電信業第一名；優異的客戶服務品質在工商時報、壹週刊與遠見雜誌等服務評鑑上，拔得三冠王的頭籌；成功標得4G三個頻段，成為唯一有能力媲美國際LTE速度之電信商；在企業社會責任的推動上，本著一步一腳印的務實精神，持續深耕兒少及環境議題，更榮獲各界高度肯定！

一直以來，遠傳落實誠信經營原則，以高度的資訊透明，贏得市場、投資者、國內外專業機構的一致肯定，去年更榮獲FinanceAsia「最佳公司治理」等六大獎，與世界標準接軌。我們堅信，卓越的公司治理，不僅是企業永續經營和提升股東權益的基石，藉由完善運作模式，建立透明的雙向溝通管道，更能夠吸引優秀人才盡全力打拼，把企業當作安身立命之處。

人才是遠傳的最大資產，我們持續建立員工共同的核心價值，建立新一代的領導力，並讓企業社會責任理念內化在員工當中。因此，我們挖掘潛在跨領域、跨專長、跨視野的專業人才加入遠傳團隊，使其職能與企業核心能力緊密結合，讓每一位員工不僅能創造更高的價值，也能夠傳承「誠信、主動、創新、當責、團隊合作」的企業文化，進而永保成長力道，讓企業基業長青。

大數據時代來臨，數位匯流盛行及物聯網應用急遽成長，電信業扮演極為重要的通訊整合角色。遠傳所屬的ICT產業，可藉由提供提升能源效率的智慧型解決方案，有效協助其他產業降低溫室氣體排放量，正因為此槓桿作用產生的正向影響，讓遠傳希望自己身先士卒，從機房、基地台、門市與辦公室著手，串連員工、用戶、社會大眾，打造綠色電信價值鏈，成為帶動產業向上提升的力量。

遠傳長期耕耘兒少及環保議題，以「時尚環保 責任創意」做為企業社會責任雙主軸。去年，我們持續推動「綠色輕功」環保倡議活動，首創國內環保電子繪本徵件，不僅全程無紙化徵件，落實節能減碳，更提供台灣繪本文創人才發光、發熱的舞台。此外，遠傳更發揮志工力，深入曾受八八風災摧襲的偏鄉校園，為山區學童講述環保電子故事，實踐環保志工力。

一路走來，遠傳從網路提供者 (Network provider) 到平台提供者 (Platform provider)，未來更要進化成創新應用服務的提供者 (Diversified service provider)，惟有將品牌差異化，才能在競爭激烈的市場中脫穎而出。有鑑於此，遠傳希望能更積極扮演串連者的角色，去年底推出「開口說愛 讓愛遠傳」品牌活動，由企業內部向外擴散，從家人、拓展到朋友，最終成為社會溫暖的推手。

展望下一個年度，遠傳將繼續朝著「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」的企業願景前進，攜手全體六千多名員工，針對客戶服務、行動應用、基礎建設、獲利模式、人才培育自我提升；不僅如此，秉持取之於社會、用之於社會的精神，我們更要用企業之力，喚醒人們遺忘的關懷與感動，發揮溝通的正向力量，串連並實踐「愛，社會的永續力量」。

遠傳電信 總經理 李彬





· 委外市場調查整體滿意度持續上升至7.37分，居同業之冠



· 360度心服務榮獲工商時報、壹周刊、遠見雜誌評選首獎，成為服務三冠王

4G

· 4G競標取得A2、C3、C4等3個頻段，國內同業中唯一擁有20 MHz連續頻寬

2

1

永續公司治理

P.06

1.1 公司經營與財務資訊 P.07

1.2 企業社會責任治理 P.12

1.3 利害關係人溝通與重大性議題鑑別 P.18



· 與兩岸重量級電信業者合力建置兩岸直通「海峽光纜1號」海底電纜，成就亞太地區電信樞紐，創造兩岸商機新動能

· 與國際電信巨擘 **Vodafone** 結盟，成為 **Vodafone** 在台唯一簽約合作夥伴



· NCC 公佈網路測速報告，遠傳奪得 3G 服務上網速度第一名



· 公益計劃投入總金額超過新台幣1千2百萬元

3

綠色環境經營

P.38

- 3.1 能源管理與溫室氣體減量 P.39
- 3.2 電磁波處理 P.46
- 3.3 供應鏈管理 P.47



· 內湖總部 ISO 50001 能源績效指標用電量連續九年下降，較2004 年節能43%

優質客戶服務

P.20

- 2.1 客製化服務 P.21
- 2.2 軟體開發與技術創新 P.26
- 2.3 客戶個人資料保護 P.33
- 2.4 客訴處理與客戶滿意度調查 P.35

健全工作環境

P.58

- 5.1 員工雇用狀況 P.59
- 5.2 員工溝通與關懷 P.64
- 5.3 職涯發展 P.68

創造社會價值

P.48

- 4.1 填補數位落差 P.49
- 4.2 公益投入 P.52



· 整體員工滿意度達 84.16%，較去年上升 4.68%



· 以「健康職場幸福女力」獲得第九屆《遠見雜誌》企業社會責任職場健康組楷模獎

4

1

永續公司治理

07 1.1 公司經營與財務資訊

- 兩案合力建置「海峽光纜 1 號」海底電纜，成就亞太地區電信樞紐
- Vodafone 在台唯一簽約合作夥伴
- 4G 競標奪得三個頻段，所有電信業者中唯一擁有 20 MHz 連續頻寬業者
- NCC 網路測速，3G 服務上網速度第一名

12 1.2 企業社會責任治理

- 連續二年榮獲「金融亞洲雜誌亞洲最佳公司」六座大獎
- 七度獲得「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級殊榮
- 以「健康職場幸福女力」獲得第九屆《遠見雜誌》企業社會責任職場健康組楷模獎
- 360 度心服務榮獲服務三冠王

18 1.3 利害關係人溝通與重大性議題鑑別



2013

第十一屆《遠見雜誌》傑出服務獎

The 11th Global Views Excellent Service Award

贈獎典禮



永續公司治理

- ▶ 健全的公司治理架構是永續經營的基石，更是維繫消費者信任感的基礎。遠傳自 1997 年成立以來，便致力完善公司治理及監督架構，落實誠信經營原則，並與利害關係人積極溝通對話。金融海嘯以來，消費者及投資人對公司治理透明度的要求漸增，因應此全球趨勢，遠傳於 2011 年成立企業社會責任委員會，將企業社會責任納入公司治理架構，成為重要的核心經營策略。遠傳期望從公司治理出發，更負責任地面對消費者及投資人關切的諸多公司治理相關議題。

1.1 公司經營與財務資訊

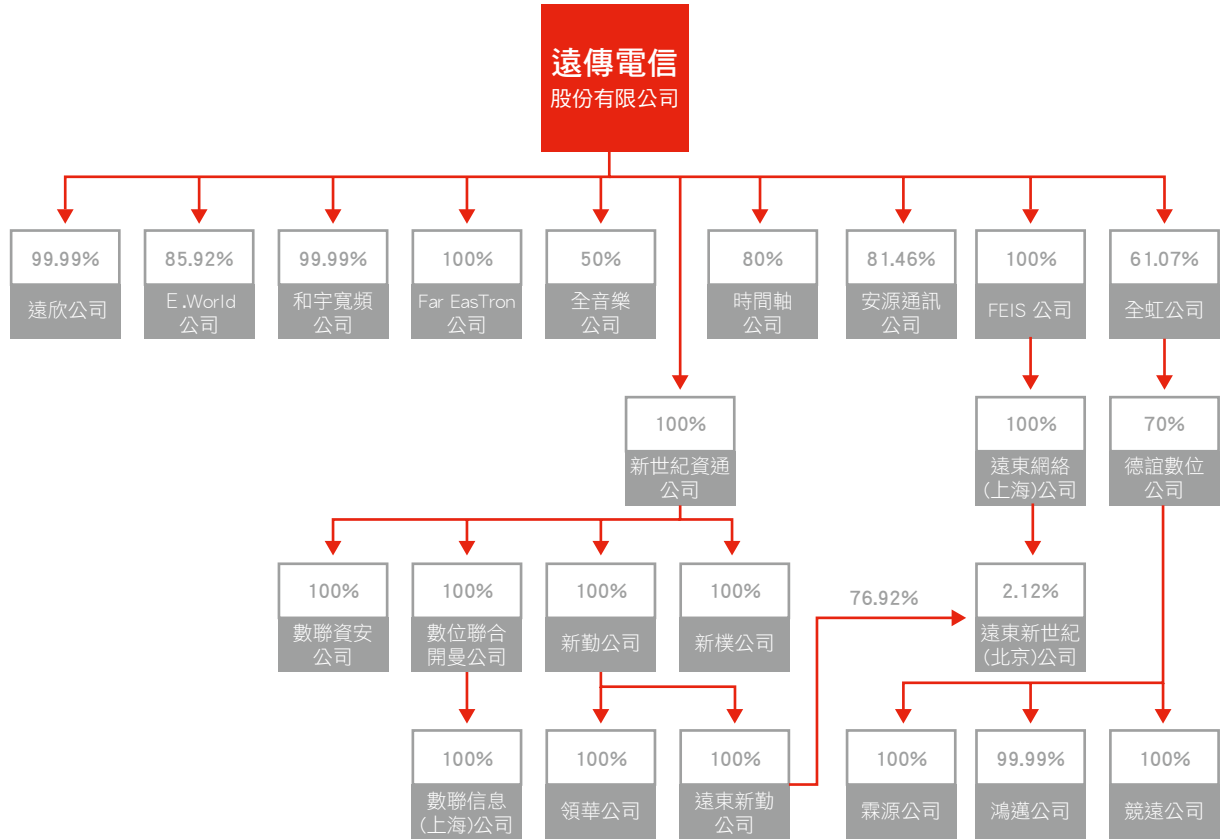
遠傳電信成立於 1997 年 4 月 11 日，為台灣公開發行的股票上市公司，股票代號是 4904，憑藉堅強的技術資源及健全的財務實力，在 1997 年取得兩張行動通訊特許執照（GSM900 與 GSM1800），迅速進行網路建設，在 1998 年 1 月正式開台。

2013 年，在台灣電信通訊產業即將邁向 4G 時代之際，遠傳也積極佈局，始終堅持著「突破競爭、創新營運、堅石承諾」的精神，致力提供消費者更優質的服務品質，回應消費市場對智慧型行動裝置、應用服務，以及跨平台數位整合的多元化需求。

遠傳電信基本資料

公司名稱	遠傳電信股份有限公司
總部地址	台北市內湖區瑞光路468號
主要營運項目	行動通信服務(第一類及第二類電信事業服務)、固定通信服務、網際網路接取服務、行動通訊設備及配件銷售
主要營運範圍及市場	台灣
直營門市數量(家數)	348
用戶數量(千人)	7,217
員工數量	6,387
合併總資產(仟元)	\$ 119,516,053
合併營業收入(仟元)	\$ 89,670,579
總市值(仟元) (股數x 2013/12/31收盤價)	\$ 213,431,803

轉投資事業

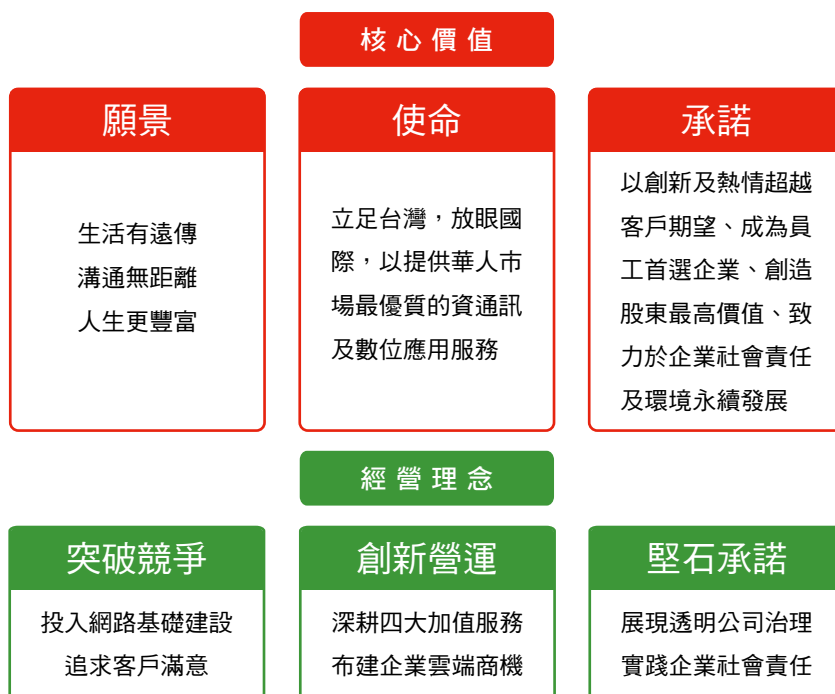


2013 年，為因應行動科技及數位行銷趨勢，以及電子票證和近距離無線通訊 (Near Field Communication, NFC) 市場的興起，遠傳在本年度新增之轉投資公司包括：時間軸科技、遠鑫電子票證，以及群信行動數位科技，各公司的經營內容及發展狀況簡單說明如下。

★	★	★
時間軸科技 (股)公司	遠鑫電子票證 (股)公司	群信行動數位科技(股)公司
開發結合行動、社群、內容及商務之應用服務	整合行銷、電子票證與各式支付服務發展需要	為促進台灣NFC市場之興起，以開拓公司業務
目前處於新業務平台投資建置階段	目前處於籌備階段	目前處於初期建置階段

核心經營理念

遠傳電信為台灣資通訊與數位應用服務的先驅，以誠信、主動、創新、當責與團隊合作為核心價值。自成立以來即秉持著「只有遠傳 沒有距離」的品牌精神，並以「突破競爭、創新營運、堅石承諾」的精神自許，持續求新求變。



2013 年重大財務績效

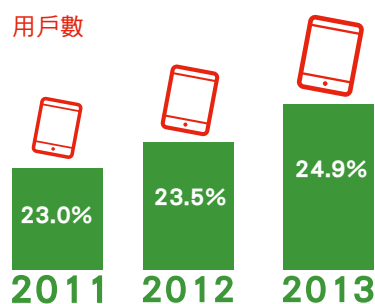
單位：新台幣仟元

年度	2011	2012	2013
營業收入	75,748,831	86,665,697	89,670,579
營業成本及費用	64,232,301	72,917,740	74,191,881
營業淨利	11,516,530	13,747,957	15,478,698
營業外收入與支出	641,969	738,830	990,479
稅前利益	10,874,561	13,009,127	14,488,219
所得稅費用	1,947,745	2,374,676	2,641,558
本期淨利	8,926,816	10,634,451	11,846,661
利息費用	61,054	46,511	118,018
每股現金股利(元)	3.00	3.50	3.75
保留盈餘	19,811,394	22,151,748	24,396,133

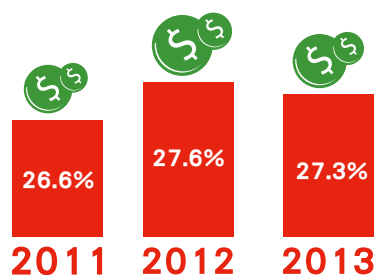
資料來源：2011年：依我國財務會計準則編製之合併財務報表
2012-2013年：依國際財務報導準則編製之合併財務報表

市場占有率

用戶數



行動電信服務營收



遠傳 2013 大事記

01

遠傳電信與兩岸重量級電信業者合力建置兩岸直通「**海峽光纜 1 號**」海底電纜，成就亞太地區電信樞紐，創造兩岸商機新動能



04

遠傳與中國移動簽署「**業務合作框架協議**」



05

遠傳電信與國際電信巨擘**Vodafone**結盟合作，成為**Vodafone**在台唯一簽約合作夥伴



遠傳電信以「**健康職場幸福女力**」獲得第九屆《**遠見雜誌**》**企業社會責任獎** 職場健康組楷模獎



06

遠傳電信連續二年榮獲「**金融亞洲雜誌亞洲最佳公司**」**六座大獎**，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」、
「最佳信守配發高股利承諾企業」、
「最佳執行長」等六大獎項

遠傳連續二年榮獲「**工商時報服務業大評鑑**」**金牌大賞**



遠傳電信連續二度通過社團法人中華公司治理協會進階版嚴謹審核，獲得「**CG6008進階版公司治理制度**」評量認證

10

遠傳獲壹週刊
「第10屆服務第壹大獎」
行動電話&固網通訊類
第一名

遠傳投資的新創公司時
間軸科技(Hiir)在「
2013 Facebook Ads API
Hackathon」競賽，從12
組各國競賽隊伍中
一舉奪冠

12

遠傳獲台灣永續能源研究基金會
「2013台灣企業永續獎」
「台灣Top 50企業永續報告獎」
電信業佳作

07

遠傳七度獲得
「上市櫃公司資訊
揭露評鑑」最高等級殊榮，
成為千家上市櫃公司中
名列前茅的佼佼者

NCC公佈網路測速報告，
遠傳奪得3G服務上網速度
第一名，於全國22縣市中，
12縣市下載、14縣市上傳
速率第一

11

遠傳獲第十一屆
遠見雜誌傑出服務獎
電信公司類首獎

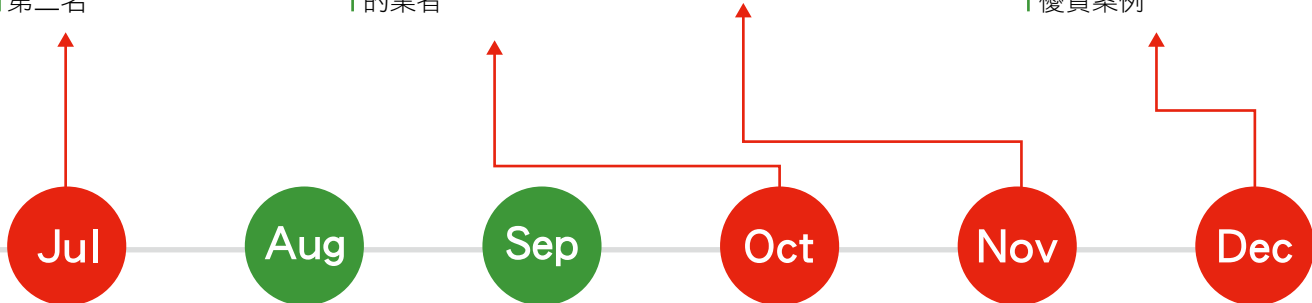
遠傳獲台北市政府表揚
優良消費者保護模範
「積極貢獻團體獎」

遠傳電信官方網站榮獲
《數位時代》服務標竿
企業資訊通路及通訊類
第二名

遠傳奪得4G三個頻段，
是所有電信業者唯一擁
有20 MHz連續頻寬
的業者

遠傳取得
ISO 10002
申訴管理驗證

遠傳CSR報告獲選
經濟部工業局
企業社會責任報告書
優質案例

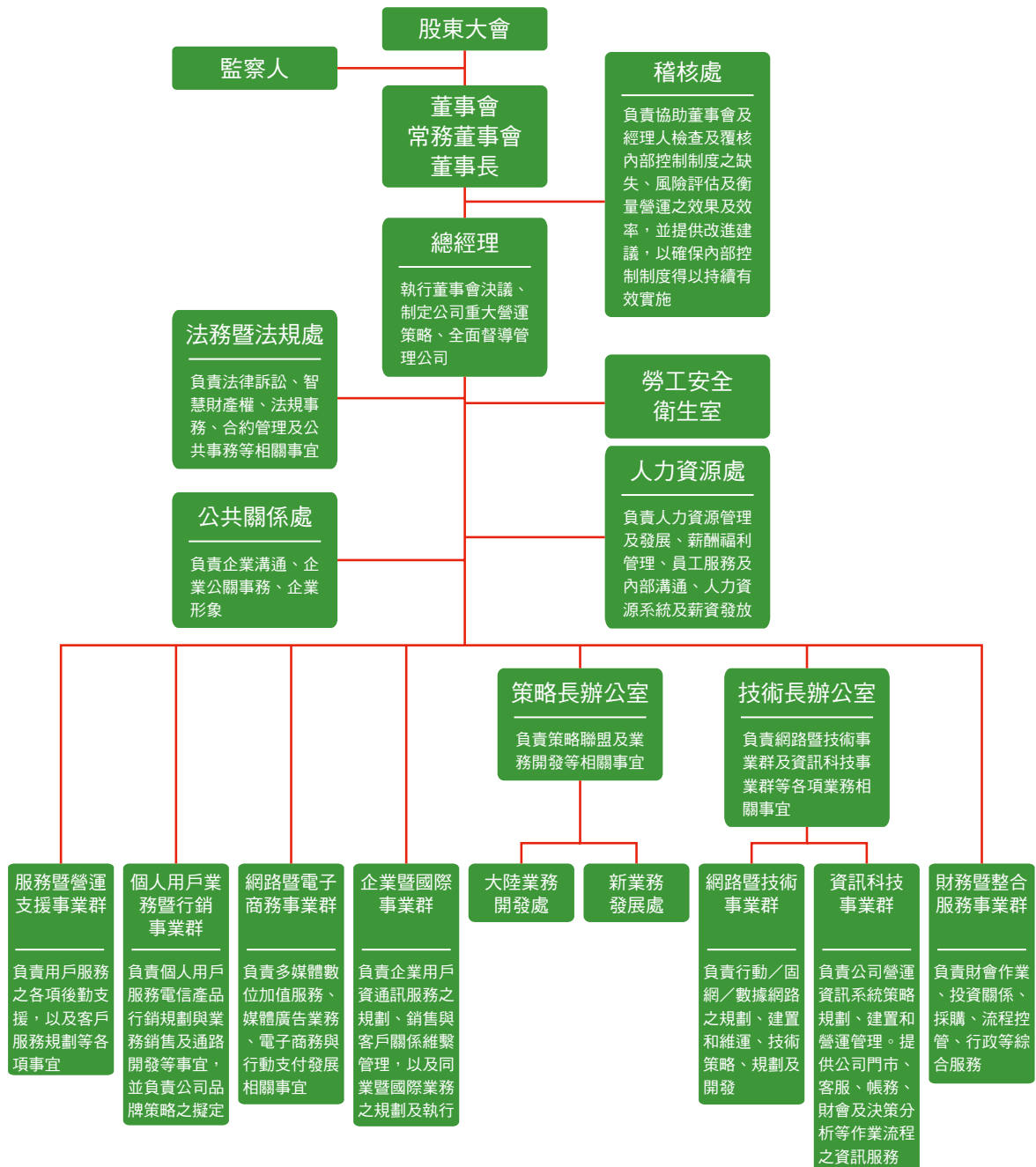


1.2 企業社會責任治理

遠傳視企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 的實踐為公司重要的經營策略。為朝向永續經營的目標前進，遠傳係以現行的公司治理架構為基礎，成立專責的企業社會責任委員會，藉此整合公司旗下不同部門，共同推動並執行遠傳企業社會責任的重大目標。

公司治理架構

遠傳的組織架構權責劃分明確，總經理下細分為不同的事業群，共同落實企業核心經營理念。遠傳現行的組織架構及各單位權責說明如下。

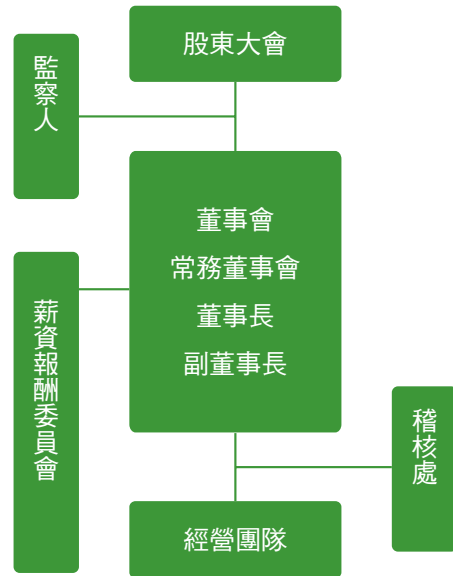


► 董事會治理架構及原則

遠傳董事會共設 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。

為確保董事會之多樣性及專業性，遠傳延攬了擁有國際級豐富經營經驗或學術經驗的董事及監察人，仰賴其不同專業領域，提供管理階層專業客觀的意見，以指引公司在環境、社會及公司治理（Environmental, social and corporate governance, ESG）等議題的策略方向，做出對公司股東及社會最有利的決策。2013 年，董事會共召開 4 次會議，平均出席率超過 8 成。

遠傳訂有「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 2012 年股東常會開始採行逐案表決及電子投票，且在遠傳官方網站揭露全部議案之詳細表決結果。2013 年並提案修正公司章程，董監事選舉全面採用候選人提名制，充分落實股東權利的行使。



▲ 資訊揭露

為提供國內、外投資大眾正確且詳實的資訊，遠傳官方網站即時更新財務、業務、企業社會責任等相關訊息，且為兼顧國內、外股東及利害關係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，遠傳已七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。2013 年 4 月，越南河內證券交易所與財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會共同蒞臨參訪本公司資訊揭露作業情形，為我國上市公司之唯一。

▲ 薪酬委員會

遠傳支付董事、監察人酬金，係按「公司章程」規定，由薪酬委員會定期審視其對公司營運的貢獻度，包含企業未來經營風險作為其給付酬金之合理性。遠傳的薪資報酬委員會設有 3 名委員，2013 年共召開 2 次會議，薪酬委員之出席率達 100%。薪酬委員會目前主要以評估財務績效與薪酬的對應及連結為主，未來將考慮納入環境與社會績效的評估。

▲ 內稽內控

遠傳內部稽核處隸屬於董事會，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，確保內控制度持續有效的實施。2013 年共召開 4 次監察人會議，稽核處的執行狀況及結果，皆定期於監察人會議中做報告。

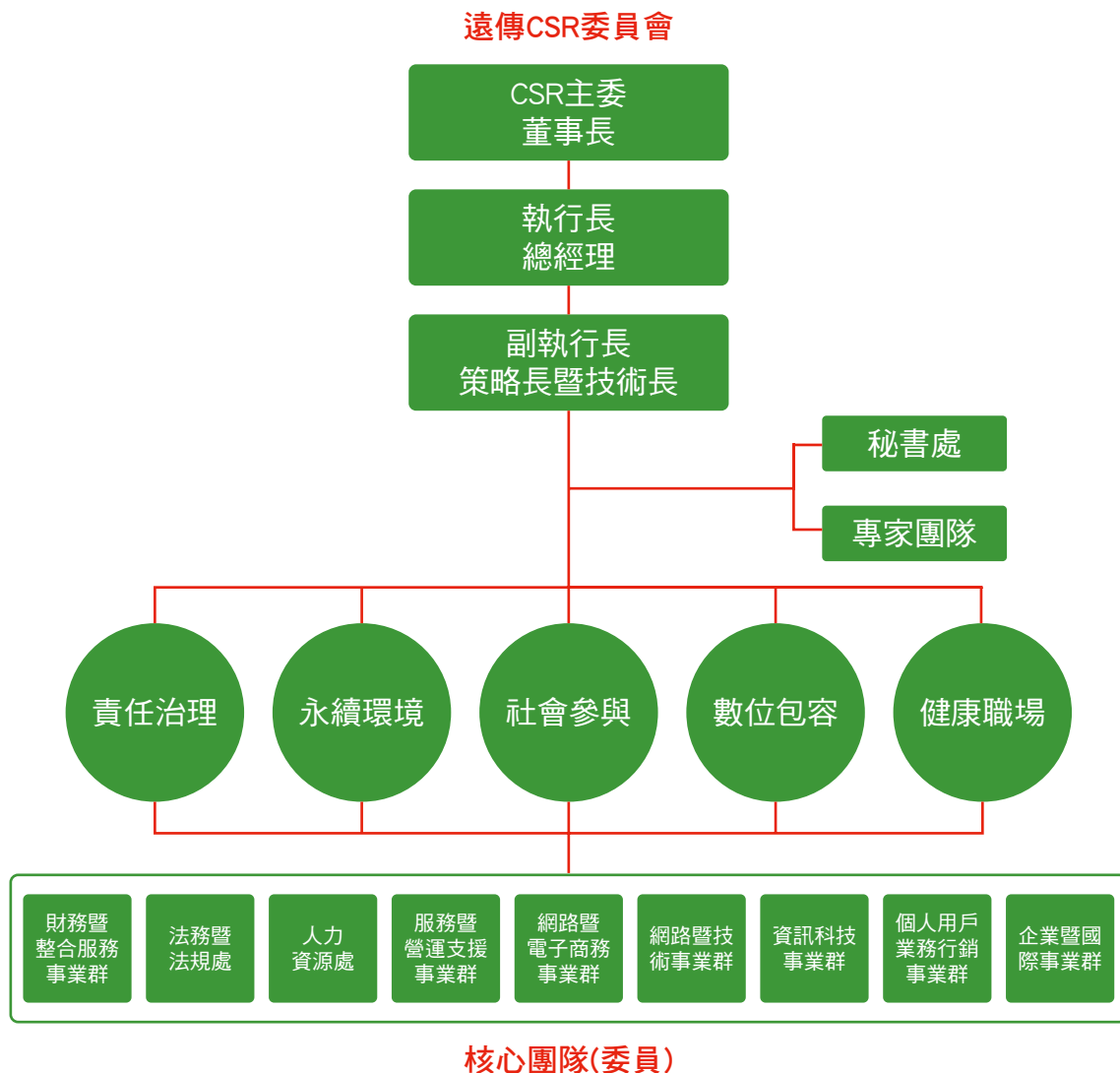
企業社會責任治理

「遠傳企業社會責任委員會」（以下稱 CSR 委員會）於 2011 年成立，是遠傳 CSR 策略規劃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，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，共同推動及執行遠傳 CSR 五大目標：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。

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，強化與各界利害關係人的溝通，並透過各項與社會公益及環境保護有關的行動，善盡企業社會責任。

除成立專責的 CSR 委員會外，遠傳也根據台灣證券交易所及櫃檯買賣中心訂定之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，制定「遠傳電信企業社會責任政策」，於 2013 年 4 月 26 日第六屆第五次董事會同意通過，作為遠傳企業社會責任政策的最高指導原則。

► 遠傳企業社會責任委員會架構



誠信經營原則

遠傳透過「誠信經營守則」及「道德行為準則」落實誠信經營的最高公司治理原則。為確保公司治理的透明度，遠傳也於官方網站、年報、公開說明書及公開資訊觀測站揭露相關資訊，並透過遠傳 e 事紀 (e-Paper) 進行宣導。

在組織外部治理的部分，遠傳也已於對外的商業文件如「供應商資料表」中加入「誠信經營守則同意書」，提醒利害關係人遵守並尊重遠傳的道德及誠信標準。遠傳計劃在 2014 年推出供應商企業社會責任準則，落實 CSR 的外部溝通與承諾。

▶ 誠信經營守則

為建立誠信經營之企業文化，做為公司永續經營的重要基礎，遠傳於 2011 年 4 月制定「遠傳電信誠信經營守則」，適用範圍包括子公司、直接或間接捐助基金累計超過 50% 之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等組織。

誠信經營守則針對行賄收賄、非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助，以及提供或接受不合理的禮物、款待或不正當利益等不誠信商業行為進行規範，並據此訂立作業程序與行為指南。

▶ 道德行為準則

為引導本公司董事、監察人及其他員工之行為符合道德標準，遠傳於 2011 年 4 月訂立「遠傳電信道德行為準則」，明訂公司董事會成員、管理階層、一般員工及合作廠商的道德行為規範。

道德行為準則規範的面向包括防止利益衝突、不得圖己私利、公司及客戶資料保密、公平交易等，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，規範員工受雇期間之相關權利義務。

風險管理

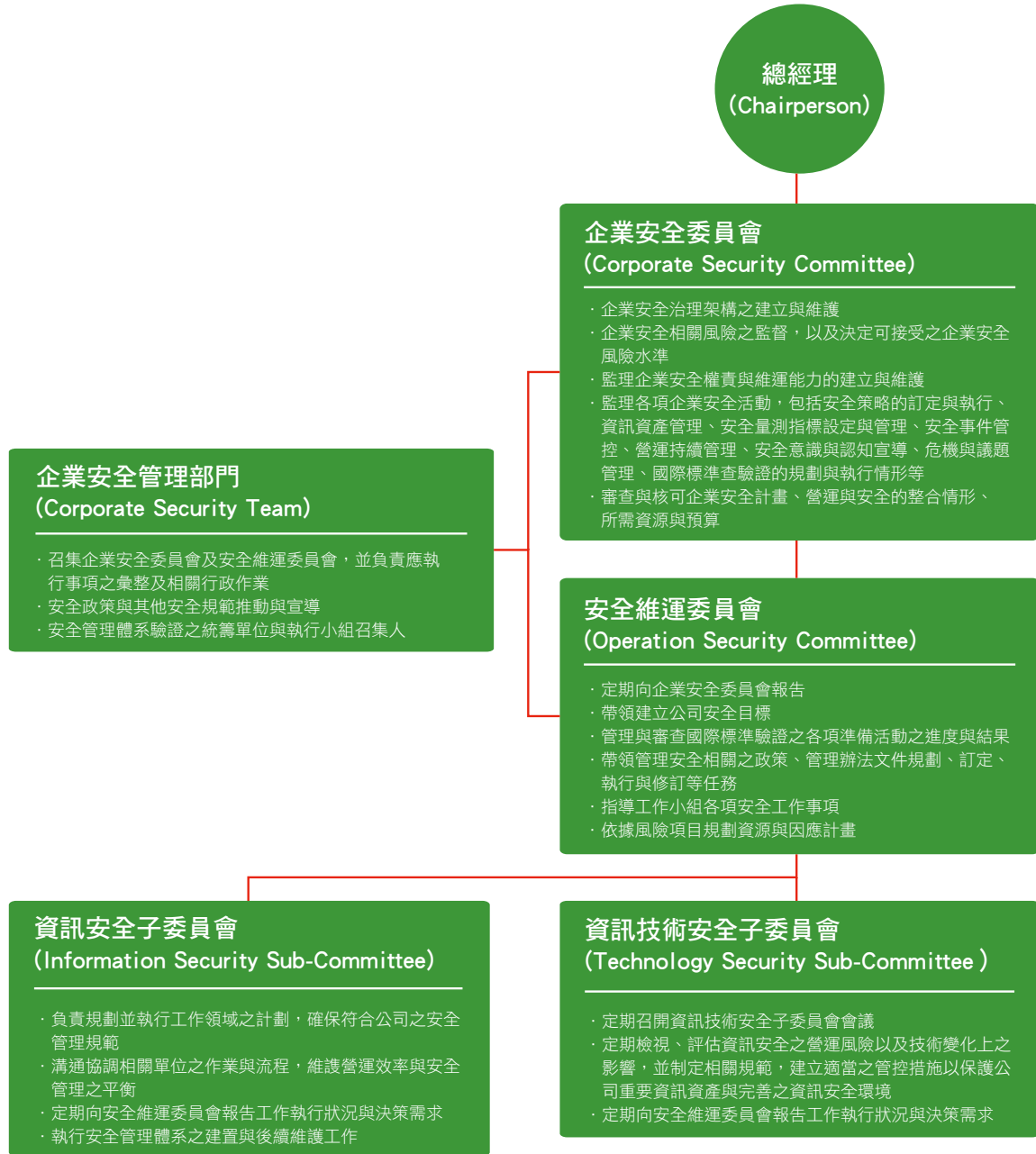
除誠信經營原則外，針對公司治理可能遭遇的潛在重大風險，遠傳也建立了完善的風險管理體系。遠傳設有風險及安全控管的專責組織，由高階主管會議的層級進行風險控管，力求對風險的預警與即時因應，減少因風險帶來的損失。

▶ 風險管理架構與權責

為保護公司資產，降低事業損害、增進事業利益，並確保事業永續經營，遠傳特別建立企業安全組織，制定企業安全政策及安全架構，包含營運資訊安全領域、技術安全領域、實體安全領域、以及人員安全領域，各領域的管理範疇考量安全治理與遵循要求、個人資料保護、風險管理、企業營運持續管理、以及危機管理等構面，藉由企業安全組織的運作以達實質風險管理目的。

2013 年，遠傳共召開 20 餘次高階主管安全會議，討論議題包含客戶資料管理、委外作業管理程序、有效性安全指標的建立與推行、重大安全事故通報程序、個人資料與資訊安全驗證管理審查、企業營運持續計畫等近百餘項重大安全議題與更新，並舉行全公司 6 千餘員工企業安全教育宣導與考試，通過率達 99.92%。

▲ 遠傳風險管理架構圖



▶ 重大天然災害風險管理

自 2009 年莫拉克風災後，台灣企業已認知到氣候變遷導致的極端氣候，可能對企業營運帶來潛在的重大衝擊與風險。對遠傳而言，台灣重大天然災害風險包括颱風及地震等天災對行動通信設備（如基地台、機房、纜線等）造成破壞，進而影響行動通訊的品質及穩定性、營收短少，以及維運成本的增加等。

為因應這些風險，遠傳設有「重大災害危機應變管理辦法」，確保能夠在重大災害發生時，持續提供客戶及消費者穩定的通訊服務。

▶ 客戶個人資料外洩風險管理

對電信服務業而言，客戶個人資料保密是最重要的資訊安全與風險議題。為使資訊安全作業有標準化的衡量標準，遠傳制定多項資訊安全關鍵績效指標，並定期監控與衡量，透過客戶資料隱碼、資料傳遞加密或密碼保護等措施，確保客戶個人資料的安全性，並於 2013 年取得國際 BS10012 個資保護驗證。

有關客戶隱私及資訊安全保護的詳細管理方針及績效，請參照本報告書第二章「優質客戶服務」之「客戶個人資料保護」部分。

外部參與

除積極落實企業內部的公司治理外，遠傳也密切關注國內外產業最新動態，並積極參加電信業及企業社會責任相關之公協會組織，確保公司治理能夠有效呼應國內外重要的倡議及行動，以及同業最新發展動態，提升企業競爭力。遠傳 2013 年加入的重要公協會清單如下。

· 中華民國企業永續發展協會(BCSD Taiwan)	· 台北、台中、高雄電腦公會(TCA、TCCA、KCA)
· 台灣電信產業發展協會(TTIDA) *理事 4 位；監事 1 位	· 中華智慧型運輸系統協會(ITS) *理事 1 位
· 台灣網際網路協會(TWIA) *理事 2 位	· 台灣雲端產業協會(TCCC) *理事 1 位
· 中華公司治理協會(TCGA)	· 台灣區電機電子工業同業公會(TEEMA)
· 台灣新世代無線通訊產業研發聯盟(WIT Club)	· 台灣連鎖暨加盟協會(TCFA)
· 財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC) *董事 2 位	· GSM協會(GSMA)
· 台灣數位出版聯盟(TDPF) *常務理事 1 位	· 台灣網路暨電子商務產業發展協會(TiEA)
· IDPF (International Digital Publishing Forum)	· 雲端暨聯網電視論壇(CCTF)
· 臺灣客服中心發展協會(TCCDA) *常務理事 1 位	

1.3 利害關係人溝通與重大性議題鑑別

遠傳參考 AA1000 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，進行利害關係人與重大性議題的鑑別，藉此準確掌握利害關係人關切的重大環境、社會及公司治理相關議題，並研擬相對應的管理方針與行動，回應利害關係人的需求和期待。

利害關係人鑑別與溝通

遠傳透過 CSR 委員會集合相關單位進行利害關係人鑑別，鑑別的標準係根據利害關係人對遠傳的依賴程度、影響力、關注程度，以及責任和多元觀點等五個面向進行評估，最後依照重要性篩選、鑑別出以下八類重要的利害關係人。

針對不同的利害關係人，遠傳皆設有專門的溝通管道，接受並回應利害關係人的需求。有關利害關係人的溝通管道、回應方式，以及遠傳在 2013 年的相關溝通績效如下。

利害關係人	回應與溝通管道	2013年溝通績效
員工	<ul style="list-style-type: none"> · 教育訓練 · 員工意見調查 · 績效考核 · 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> · 詳見本報告書第五章
客戶消費者	<ul style="list-style-type: none"> · 門市面對面溝通 · 產品說明會與行銷活動 · 客戶滿意度調查 · 客戶申訴管道 	<ul style="list-style-type: none"> · 詳見本報告書第二章
供應商	<ul style="list-style-type: none"> · 供應商行為規範與評鑑 · 開發者大會與其他活動 · 教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> · 供應商評鑑 · 遠傳開發者大會 (10月)
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> · 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> · 參與358場NCC會議 · NCC行政訪查30次 · 參與185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298場，其中113場會議，遠傳於會議前即解決消費者問題，而使消費者撤回申訴)
同業	<ul style="list-style-type: none"> · 參與電信業相關同業協會，搭建溝通平台 · 競業/市場調查 	<ul style="list-style-type: none"> · 詳見本章之外部參與一覽表
投資人	<ul style="list-style-type: none"> · 投資人相關會議及年度報告 · 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> · 舉辦4次全球法人電話說明會，直接與高階管理者溝通 · 參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通 · 按月發佈共12次自結營收、獲利及營運統計數據
媒體	<ul style="list-style-type: none"> · 新聞稿/記者會 · 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> · 舉辦69場記者會 · 發布219篇新聞稿，與媒體及大眾溝通重要訊息
社區NGO	<ul style="list-style-type: none"> · 說明會/研討會/座談會 · 贊助與合作計劃 	<ul style="list-style-type: none"> · 詳見本報告書第四章

重大性議題鑑別與回應

為確定報告書以及遠傳未來的企業社會責任實踐，能夠盡可能涵蓋利害關係人最關切的主題與面向，遠傳根據前述利害關係人鑑別的結果，同樣透過 CSR 委員會集合相關單位進行重大性議題鑑別。

重大性議題的鑑別方法係根據「議題對利害關係人評估與決策的影響程度」，以及「議題本身對經濟、環境及社會的影響程度」兩個軸線進行評價，由遠傳各單位逐項評估各項利害關係人關切的議題，最後統整並劃分出高、中、低敏感度 3 個等級，做為報告書制定的參考。

根據鑑別結果，一共篩選出 14 類重大性議題，各類重大性議題依照重要性排列成九宮格矩陣如右。

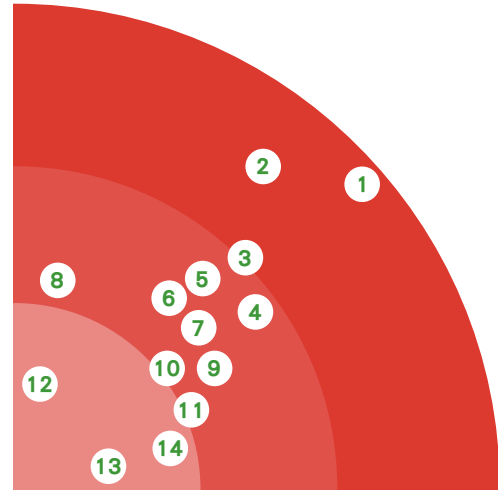
▶ 分析與回應

重大性議題鑑別結果，顯示出利害關係人最關心的議題，多數集中在遠傳所提供的電信服務，包括服務的品質及獨特性、通訊品質、個人資料保護，以及是否符合法律規範等；因此，遠傳履行企業社會責任最好的方式，即是透過服務的不斷提升和進步，滿足消費者乃至於所有利害關係人的期望。

而有關環境、社會及公司治理（ESG）相關的各项永續性議題，如氣候變遷、貧富差距、供應鏈管理，以及透明化的公司治理等，也必須與電信服務本業相互結合，才能夠創造出最大的社會效益。舉例而言，鑑別結果顯示，利害關係人對遠傳環境保護責任的期望，著重於是否能提供低碳的產品和服務；因此，遠傳的環境保護方針便須著重於減少服務過程中產生的溫室氣體排放。

針對以上鑑別出的各類重大性議題，遠傳於本報告書中所提出的管理方針及 2013 年相關績效如右。

對利害關係人評估與決策的影響程度



▶ 對經濟、社會與環境之衝擊度

- 1 優質且獨特的客戶服務
 - 提供客製化服務，滿足每一個族群的需求
 - 提供更貼心的門市服務，以十分滿意、十分承諾為宗旨
 - 持續技術創新，積極佈局4G市場
- 2 履行企業社會責任
 - CSR委員會持續運作，並確保其具決策影響力，並與公司治理及發展策略結合
- 3 低碳產品服務
 - 結合客戶服務和環境保護方針，持續推動企業節能及低碳服務
- 4 員工教育訓練
 - 企業內部教育訓練及人才培育
- 5 個人資訊安全保護
 - 落實資訊安全及個人資料管理，確保用戶資訊隱私
- 6 政府政策與法規遵循
 - 主動配合政府政策
- 7 客戶申訴
 - 建立完善的客戶申訴及回應管道
- 8 通訊品質
 - 落實風險管理方針，確保通訊品質不受天然災害影響
 - 完善基礎建設及其維修，確保服務品質不因地區而異
- 9 公司營運與風險管理
 - 落實公司誠信經營原則，確保公司治理透明化
- 10 員工薪資福利與職涯發展
 - 建立透明、公平的績效考核及升遷和溝通管道
 - 落實職場安全、平等與其他福利政策
- 11 供應鏈管理
 - 在既有的供應鏈行為準則中納入企業社會責任相關規範
- 12 公司發展策略
 - 透過健全的公司治理架構，落實企業核心理念及願景
- 13 產品服務與行銷
 - 提供更豐富的雲端服務內容，滿足企業端和消費者的需求
- 14 社區關懷
 - 持續推動品牌公益活動，累積社區關懷投入成果

2

優質客戶服務

21 2.1 客製化服務

- 打造西門潮店及站前暢貨中心兩家特色門市
- 360 度門市心服務持續創新，推出神機妙轉及舊機估價買回兩項全新服務
- 通話明細查詢及最佳資費建議服務，客戶因不清楚帳單明細來電比率降低 17%

33 2.3 客戶個人資料保護

- 連續九年取得 ISO 20007 資訊安全驗證
- 關鍵營運流程通過 BS 10012 個人資料保護驗證

26 2.2 軟體開發與技術創新

- 4G 競標一舉拿下 A2、C3、C4 等 3 個頻段，取得 20 MHz 連續頻寬
- 持續充實四大加值服務，同時開拓手機線上遊戲、行動電子商務及新型態社群行銷三大領域服務

35 2.4 客訴處理與客戶滿意度調查

- 導入 ISO 10002 申訴管理驗證
- 客戶滿意度調查達 7.37 分，為同業之冠



優質客戶服務

- ▶ 電信服務是遠傳企業經營的核心。無論是透過全台各地門市與消費者進行面對面的服務與溝通，或是透過軟體開發及技術創新，提供消費者各式各樣的行動通訊體驗，乃至於企業內部有關客戶資料隱私保護與客訴處理等議題，每個環節皆會影響消費者的觀感，進而對企業的營運績效產生衝擊。

正是因為意識到服務的重要性，遠傳一直以來皆以提供客戶優質且獨特的服務為目標。2013年，遠傳更期望能夠再進一步，透過更好、且更永續的服務，主動且積極地實踐企業對環境及社會應有的責任，拉近人與人之間的距離。

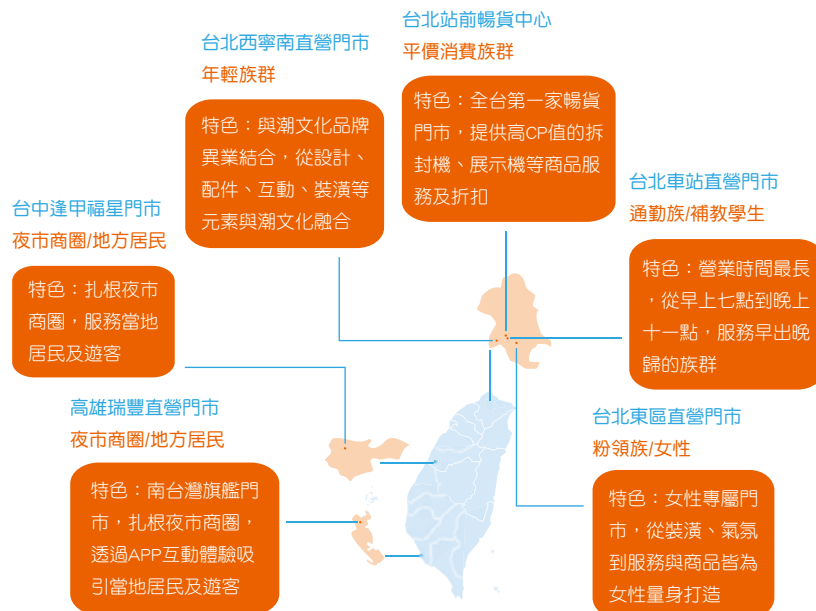
2.1 客製化服務

遠傳了解不同的消費族群及客戶各有其特殊需求。因此，除了提供同樣優質的服務之外，遠傳近年來也積極創新，透過客製化服務與其他電信同業差異化，以滿足每一位消費者及客戶為目標。

特色門市服務

為更精準掌握不同消費族群的需求，遠傳自2012年起，陸續推動特色直營門市的展店計劃，為不同族群量身打造合適的消費環境。繼台北東區女性專屬門市、台中逢甲與高雄瑞豐的夜市門市，以及台北車站主打早出晚歸消費族群的便利商店門市後，遠傳於2013年再推出台北西門潮店和台北站前暢貨中心兩家特色門市，回應年輕族群及平價消費族群的需求。

- ▶ 遠傳全台特色門市一覽



360 度門市心服務

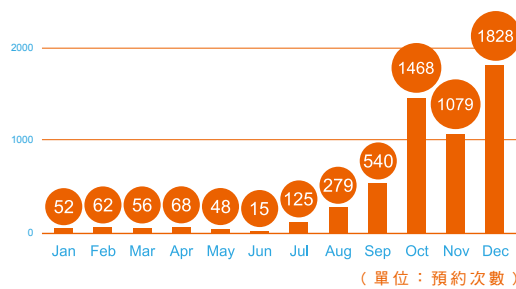
2012 年起，遠傳開始以「360 度門市心服務」為主軸，整合既有的四大貼心服務，並陸續推出多項創新項目，針對消費者在不同時、地、物的需求，提供客製化的服務內容，滿足每一位顧客的期望，並且在服務過程中展現遠傳的創新及熱情。2013 年，延續 360 度門市心服務的精神，遠傳選擇從專業出發，落實顧問式的銷售與服務，從了解消費者的需求開始，透過門市客服人員專業、清楚的說明，提供客戶最合適的解決方案。

顧問式服務流程



為確保服務品質穩定一致，遠傳制定門市服務手冊及服務標準書，藉此訓練並保障門市人員的服務行為與品質。此外，遠傳也會透過歷月神秘客／影音（DVR），檢核門市的服務狀況，確保門市服務落實度。遠傳提供的門市服務也會經過外部查驗證，檢驗各項服務行為是否符合標準，確保服務提供給客戶的信賴。

門市預約服務

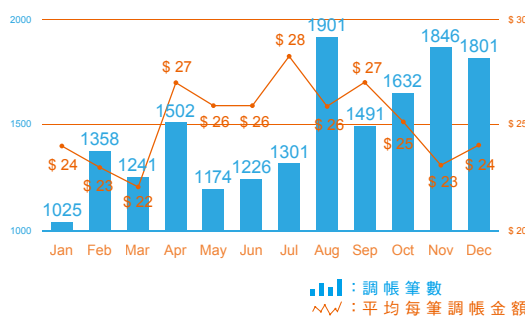


2011 年 09 月

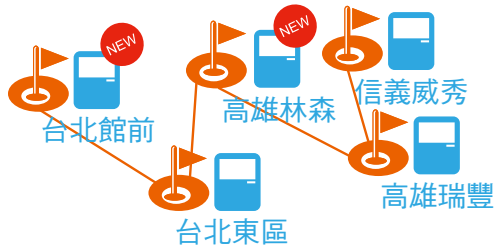
啟動四大貼心門市服務，讓消費者更便利

- 1、門市預約服務：透過網路或行動通訊設備事先行預約，提升時間運用效率，減少因等待浪費的時間
- 2、10 分承諾 10 分滿意：若客戶在門市現場等候服務超過 10 分鐘，遠傳獻上每分鐘 1 元的超時致歉金，於下期帳單折抵
- 3、自助繳費機服務：於全台各門市陸續佈建自助繳費機台，透過即時系統連線快速完成繳費
- 4、白金會員手機維修到府收送：遠傳 VIP 白金會員可致電客服進行線上報修，由遠傳外派專業物流到府收送維修物件

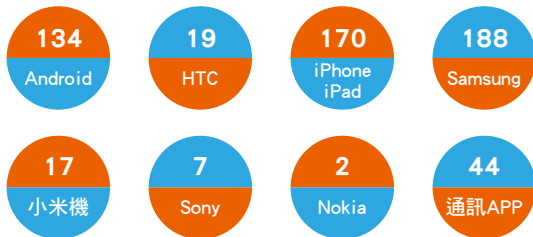
10 分承諾 10 分滿意



▶ 自助繳費機

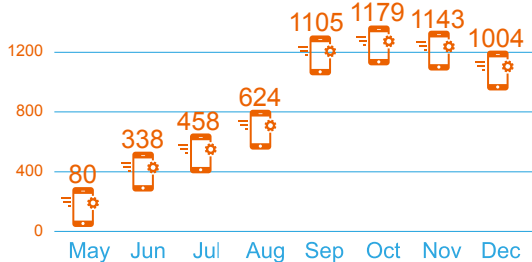


▶ 消費者訓練課程



(單位：開課次數)

▶ 神機妙轉



(單位：使用數)

▶ 舊機估價買回



(單位：買回數量)

2012年03月

四大貼心服務推陳出新，提升產品售後服務

- 1、消費者訓練課程：遠傳提供不同年齡層消費者在購買產品後，免費參加北、中、南區的手機、平板、雲端應用課程；課後針對不同消費者的問題提供一對一服務。2013年，遠傳於每月第二、三、四星期的週三晚上七點至八點半定期開課，課程分為新機上市課程、生活應用APP課程、Android裝置應用課程、Apple iOS系統應用課程等
- 2、維修中心全年無休服務：遠傳全省維修中心全年無休，提升產品維修速度效率
- 3、不限資格免費Wi-Fi服務：遠傳於各門市提供免費Wi-Fi服務，讓消費者立即體驗行動上網的便利

2013年06月

服務持續創新，推出神機妙轉及舊機估價買回等兩項全新服務

- 1、神機妙轉：客戶於門市購買新手機時，可使用此設備將舊手機資訊轉換至新手機上，減少適應期遭遇到的挫折
- 2、舊機估價買回：遠傳估價、買回客戶閒置或汰換掉的手機，回饋客戶額外的價值，同時響應環保

加盟店培訓

▲ 年度門市總計輔導次數

30,000 次 ↑

為確保加盟門市服務品質與直營門市相同，2013 年遠傳加盟通路處與全省加盟業者合作，提供場地及訓練教材，推出有關商圈行銷及人力經營輔導課程研討會與會議，強化加盟業者經營優質門市的能力。

2013 年遠傳共舉辦研討會 12 場，全省共 430 家加盟門市每週輔導會議平均 1-5 次，年度門市總計輔導次數達 3 萬次以上。

資費透明化溝通

資費透明化及充分的溝通，可使消費者在申辦新門號及購買產品或服務時，清楚理解所購買產品或服務的性質及計費規則，也可以有效減少消費者於消費後因對產品或服務認知不足或誤解而產生的客戶投訴，進而提升消費者的信賴。

認知到資費透明化及有效溝通的重要性，針對各種類型資費方案內容及產品或服務訊息，遠傳皆透過不同管道進行主動、詳盡的資訊揭露與溝通。此外，推出新產品與服務

時，遠傳皆確保資費內容依照相關辦法經主管機關國家通訊傳播委員會核定或函知主管機關後，依法於實施日前公告。

2013
9 月

官網新增最佳資費建議服務查詢

10 月

行動客服 APP 新增最佳資費建議服務查詢

2013 年，為配合國家通訊傳播委員會政策，遠傳已於 9 月起在官網提供最佳資費建議服務查詢，並於 10 月起提供行動客服 APP 最佳資費建議服務查詢，提供用戶近 6 個月每月推薦資費以及綜合 6 個月之推薦資費，並於每期帳單上宣導最佳資費建議的查詢方式，協助消費者判斷並調整資費方案。

▲ 客戶因不清楚帳單明細來電比率

17% ↓

除在客戶消費前進行充分溝通外，遠傳也不斷改善與既有客戶之定期溝通管道，而帳單即是最直接、也是消費者最關心的溝通管道。遠傳自 2009 年開始不斷改良帳單版型，力求清晰易懂；2012 年又增加

單價資訊揭露、上網傳輸使用總量之資訊；2013 年，用戶已可透過網站及遠傳行動客服 APP 查詢通話明細項目，讓資訊揭露更完整，客戶因不清楚帳單明細來電比率降低 17%。

服務特殊族群

除落實資費透明化溝通外，遠傳也貫徹客製化服務的精神，並配合主管機關國家通訊傳播委員會的要求，提供多元資費方案，滿足社會上特殊族群的需求，透過服務滿足社會公益的期待。

此外，為了讓特殊族群也能享有和一般大眾相同的服務，遠傳的門市服務手冊皆已制定特殊顧客之相關服務規範，針對肢體弱勢、年邁客戶、小孩、視/肢/聽障人士、語言能力弱勢、產品弱勢族群皆有明確訂定應對方式及服務注意事項。

▶ 遠傳資費揭露 / 溝通管道



▶ 服務特殊族群

60歲以上年長者

- 「長青專案」：
60歲以上長者可申請月租半價
- 為創世、華山、人安基金會的關懷老人提供優惠電信服務，每月只要65元即免費提供一支老人專用手機

身心障礙者

- 「溫暖專案」：
持身心障礙手冊可申請指定費率月租半價

學生

- 「學生優惠價方案」：
國內簡訊、MMS及傳輸費半價
- 提供其他語音月租費半價及上網月租499吃到飽之學生專案
- 提供「一塊揪網卡」預付卡，資費享有上網1元/MB優惠

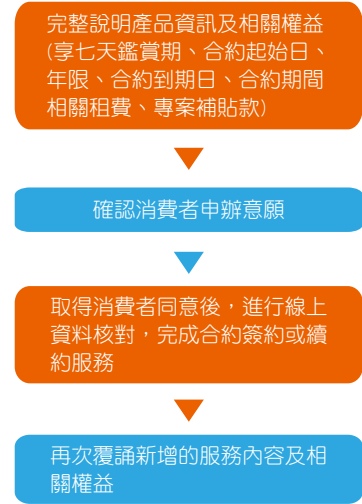
外籍勞工

- 針對在台外籍工作者提供外勞預付卡，除提供該國母語客服專線，享受優惠國際電話費及通話費率

產品及服務銷售標準流程

在產品及服務的行銷推廣方面，遠傳皆遵守主管機關國家通訊傳播委員會及公平交易委員會等規範，並以標準化的服務流程，確保所有產品及服務的銷售符合法律規範。遠傳所出售的產品及服務，皆為上市、上櫃公司所合作簽約提供之合法產品，消費者可享原廠提供之產品保固期限。此外，若消費者對產品或服務有疑慮，遠傳將於 3 個工作天內將主動派員前往回收退／換貨之物品，後續進行取消合約或換貨服務。

在產品售後服務方面，遠傳為所售出之手機或相關商品提供維修保固服務，消費者亦可另洽提供產品保固之廠商，或送至代理維修商維修；此外，遠傳設有後勤管銷服務組及經銷暨虛擬通路處協助客戶維修。遠傳產品及服務銷售之標準流程如右。



2.2 軟體開發與技術創新

積極佈局 4G 市場

 投入之研發經費
約5億2千3百萬元



除了透過服務差異化及品質的不斷優化，持續提升電信服務的價值外，遠傳也積極投入創新研發，利用資通訊科技的經驗及優勢，為企業用戶及消費者提供更加快捷、便利、有效率的解決方案，同時創造更多社會價值。2013 年，遠傳共投入約新台幣五億兩千三百萬元進行研發與創新工作。

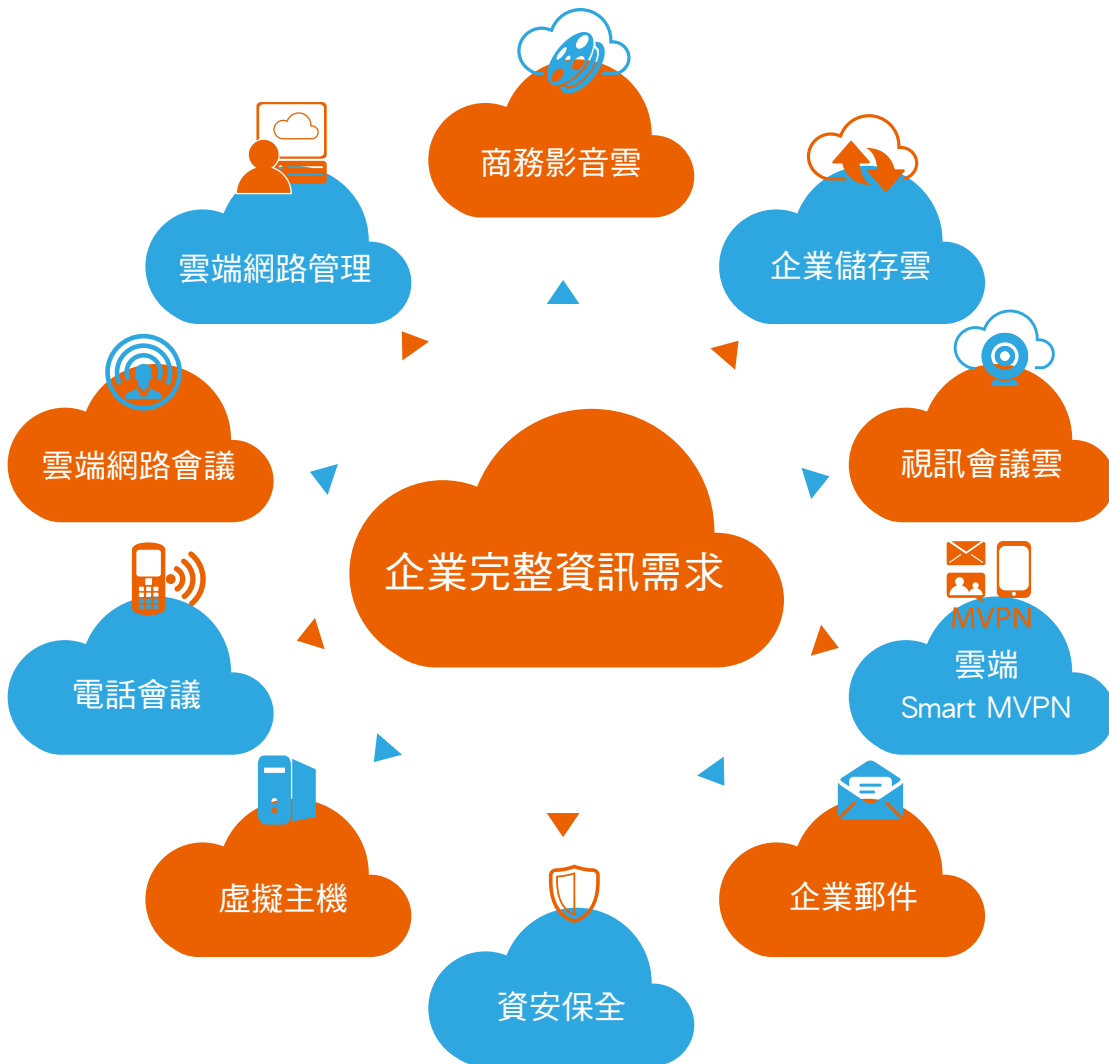
為提供客戶及消費者更即時、快速及多樣化的服務內容，遠傳在 2013 年積極佈局第四代行動通訊（4G）市場，在競標當中一舉拿下 A2、C3、C4 等 3 個頻段，是所有電信業者中唯一擁有 20 MHz 連續頻寬的業者。擁有 C3 至 C4 連續頻寬，表示遠傳在未來將有能力讓客戶體驗 4G 時代的最高使用效能，提供最快、最穩定的網路速度。此外，若結合 A2 低頻寬，未來高低頻雙向搭配，客戶將可擁有訊號最大的覆蓋率以及最快、最穩定的上網效率。

遠傳計劃在 2014 年搶先開台推出 4G 服務，並積極整合、豐富現有的雲端服務內容，利用未來的技術優勢，落實永續經營與服務的理念。

企業雲端服務

資訊科技已是當今企業營運不可或缺的一部分。針對這點，遠傳提供企業完整的資通訊服務，透過最多元的電子傳輸設備、視訊及電話會議，以及雲端儲存技術等服務，協助企業客戶提升營運的效率，同時達到節省成本和資源的目的。

從商務影音、視訊會議安排、雲端儲存設備等專業的企業資通訊需求服務，到更為廣泛針對醫療、運輸交通、學校等不同產業提供客製化資訊服務，遠傳近幾年來持續投入科技創新研發，希望透過科技提供企業客戶最有效率的解決方案。



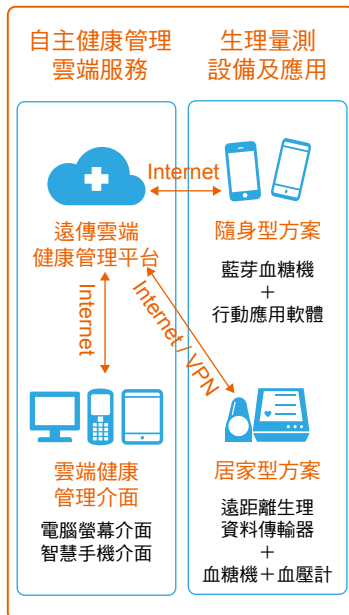
▲ 共扶植 749 家新北市
企業客戶使用遠傳雲端
服務

「新北市企業金斗雲」專案
2013.04 ~ 2013.12

749 家



醫療院所健康照顧中心



▶ 企業金斗雲計劃

2013 年，遠傳與新北市政府合作推廣「新北市企業金斗雲」計畫，遠傳提供六大雲端服務的免費試用及超值優惠方案，降低新北市中小企業導入雲端服務的門檻，並輔導企業主有效提升經營績效、節省經營成本、強化企業競爭力。

活動期間自 2013 年 4 月起為期一年，共舉辦 14 場專案相關活動，至 2013 年 12 月 31 日止，遠傳共扶植了 749 家企業客戶，使用遠傳雲端服務。我們預計在 2014 年 4 月專案計畫截止前，能夠創造超過一千家中小企業客戶的使用經驗。

▶ 雲端健康管理平台

遠傳整合雲端、物聯技術與行動應用，推出遠距離健康管理平台服務，首先從糖尿病遠距離照護服務開始，提供糖尿病友隨身及居家健康照護，詳細紀錄並累積個人血糖、血壓或其他生理量測數據，並透過雲端化管理平台，讓使用者只要連網即可隨時隨地進行自我健康管理。

遠傳目前已與多家醫療院所的遠距離照護中心合作，串聯醫療產業鏈，可應用在醫院、社區、企業及居家等場域，提供血糖病患更有效率的遠距離照護服務。未來預計逐步擴展至血氧、血壓等慢性照護服務以及亞健康族群，領導雲端醫療應用。

▶ 動態值班系統

遠傳於 2013 年與台北榮總醫院合作，以行動科技搭配服務創新，共同設計出「動態值班轉接系統 (Dynamic Duty System, DDS)」；利用遠傳 MVPN 企業通訊節費群組，延伸至榮總輪班型態需求。此系統讓護理師在上班時，登入系統輸入時間、配戴手機號碼與照護範圍，醫護人員與病人就能靠著簡碼 (病床代碼)，透過值班指定轉接功能，直接跟該時段負責該床位的護理師進行對話，打造高效率溝通環境。

自 2013 年初導入此系統後，遠傳解決了以往護理師必須花時間在病房間來回奔走，以及病人或家屬找不到值班護理師的焦慮感，大幅節省護理師的人力，同時增進醫療行政管理的效率，藉此提高醫療效率與醫病關係。

► 雲端車隊管理服務

遠傳雲端車隊管理服務整合 GSM 行動通訊網路及 GPS 衛星定位技術，在車輛上安裝作為收發訊號單元的「車機 (Automatic vehicle location, AVL)」，在車輛行進間利用 GPS 找出地理位置及經緯度，再利用行動網路掌握車輛行進路線與相關資訊。此類資訊可傳回「遠傳車隊管理」服務平台，繼而將車輛位置顯示於網頁電子地圖上。

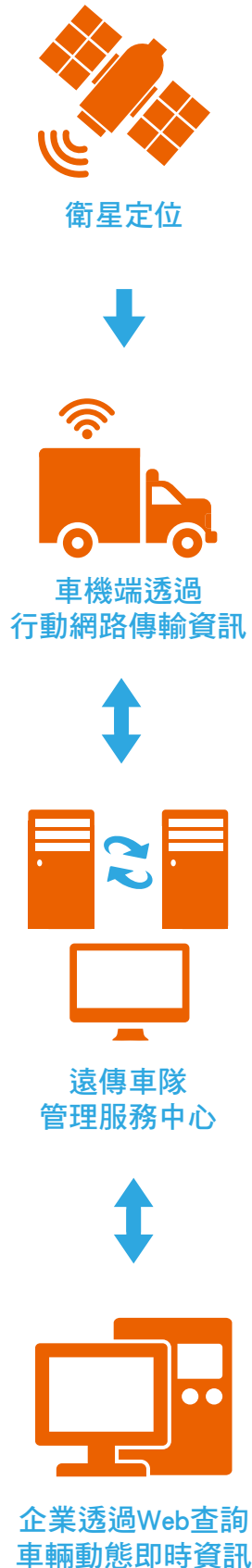
此服務的應用範疇包括車隊位置即時監控、警示事件通知、行車歷史軌跡記錄等，確實進行車輛管理與追蹤，讓客戶更有效運用既有資源，提升效率。

► 桃園機場資通訊改善計畫

2013 年，遠傳接獲桃園國際機場需求，針對機場既有 Wi-Fi 頻寬不足、通訊不整合、語音查詢複雜等問題提供協助改善。遠傳著手進行機場資通訊設備的重新規畫，提供最完整的網路語音建置，改善機場通訊平台，讓台灣機場服務可以一路暢通無距離。

遠傳成立專案團隊進行桃園機場通訊平台改善建置，並從 2014 年起為期五年，將持續進行更多元更有效率的通訊整合服務升級工程。遠傳預計在未來達成：

- NCC 實測最快最優質網路，提升旅客滿意度
- FMC (Fixed Mobile Convergence) 資通訊整合服務，串連廠商同一群組，提升溝通效率，並降低溝通成本達 7 成以上
- 優化語音查詢流程，提供簡訊告知查詢結果
- 提供多種增值服務，包括：導覽 App、網頁電話，以及動態排班查詢系統等。



多媒體數位內容服務暨電子商務

根據捷孚凱市場研究 (GfK) 調查報告，2013 年在台灣區的行動電話銷售，智慧型手機的占比已經高達 84%，顯示智慧型手機已逐漸成為民生必需品。隨著 4G 行動網路佈建到位及智慧型手機使用者日益增加，遠傳在多媒體數位內容的發展和投入亦不遺餘力，從遠傳影城、Omusic、遠傳 e 書城、遠傳 S 市集等多媒體服務，到手機線上遊戲、行動電子商務 (e-Commerce) 及新型態社群行銷 (SoLoMo) 等。這些投入都展現出遠傳有企圖挑戰傳統電信業者的經營模式，迎向另一個新世代的電信新契機。

近幾年來，遠傳以產品創新及服務優先的理念，持續投入各項產品的優化及服務再進化。最終的目的即為達到高消費者滿意度，以及最佳的消費體驗，從而創造品牌價值，使企業獲利及股東利益都能穩定成長。

金馬50 線上直播

2013年，遠傳影城與台北金馬影展執行委員會合作，在11月23日首度將華影壇盛事「第50屆金馬獎」以一雲多螢互動的新媒體形式，結合虛實整合擴增實境O2O(On-line to Off-line)直播技術，將頒獎典禮以youtube線上直播、戶外同步雙直播的方式，呈現在觀眾面前，提供更多觀看的機會。

同時線上觀看

38,490 人

累積觀看人數

150,336 人

累積線上評論

15,366 則

戶外電視牆直播

2,000 人

▶ 數位影視：千部以上影集與電影

遠傳於 2011 年展開遠傳影城服務，從電影市場切入影視服務的發展。除延續遠傳 e 書城和 Omusic 服務的「一雲多螢」策略，支援多種裝置之外，在服務方式上也會採取網頁和應用軟體並行的方式，務求接觸到最多可能用戶，用戶可以享受跨載具，包括個人電腦，手機，平板電腦和智能電視地觀賞體驗。遠傳影城以『你的個人電影院』的產品概念持續投入使用者界面的優化，及大數據分析技術，期能提供優質、豐富的內容給消費者。

▶ 數位音樂：兩百萬首以上歌曲庫

遠傳於 2010 年 9 月起邀集台灣九大唱片公司合組合資公司「全音樂」。全音樂以訂閱數位音樂內容為其商業模式，持續以豐富多樣且具時效、話題性的產品組合，擴大數位音樂的銷售量。自 2013 年起，非遠傳手機用戶也能透過 Facebook 登入快速享有 Omusic 音樂；而月租用戶更能使用 OPASS 會員專屬優惠，免費參加精選音樂表演，真正擁有全方位不間斷的高品質音樂服務。

遠傳計劃於 2014 年加入情境聽歌、名人電台及社群分享等服務內容，讓用戶聽歌體驗更加方便，和心儀偶像更為接近，不僅可以和音樂同好一起分享好音樂，更能將喜歡的音樂分享至社群平台。

▶ 數位電子書：三萬本以上書目及雜誌

遠傳於 2010 年 7 月推出遠傳 e 書城服務，以一雲多螢，多裝置授權的平台領先國內同業。遠傳也已與三百多家出版事業展開合作，推出適合不同族群的各式電子書產品包和超過四萬本書籍來滿足客戶對數位閱讀的需求和渴望。

2013 年第二季起，非遠傳用戶亦可使用月租看到飽服務（暢銷自由選）。此外，遠傳將推出雜誌訂閱年繳機制，貼身客製多種產品與消費型態，滿足行動閱讀使用者多元化的需求。其後持續推出「浪漫自由選」、「幸福自由選」、「戀愛自由選」等言情小說月租包及「金榜自由選」考試書月租包，服務更廣泛的讀者族群。

▶ App 行動市集：建構 App 生態圈，形成多贏局面

· App 開發者大會：攜手建構「點圈新經濟」平台

遠傳連續 4 年舉辦 App 開發者大會，帶動台灣 App 產業的發展。根據 Google 調查顯示，台灣 95% 的智慧手機用戶會以手機搜尋當地資訊，其中 83% 會進一步採取行動。有鑑於此，遠傳電信與 Sirqul、時間軸 Hiiir 攜手建構「點圈新經濟」平台，以消費者地點與需求為核心，將各式好康資訊與優惠券分眾在各類 App 中，消費者在慣用的 App 即可獲取相關資訊。

在「點圈新經濟」的概念下，遠傳電信可望打造全台最大行動生活優惠網，預計 2014 年第二季正式推出，目標網羅 1,200 家特約廠商、3 千支聯盟 App、超過 5 千項行動優惠折價券。

· 首推遊戲月租包

遠傳 S 市集在 2013 年 5 月推出遊戲月租包，為國內電信業首度在智能手機上推出遊戲吃到飽的服務。包羅韓國以及國內知名遊戲讓更多的用戶能夠享受智能手機所帶來的樂趣。



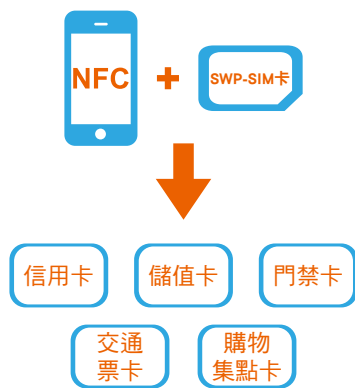
2013.08

兒少防護網



2013.07

遠傳NFC全方位服務



· 兒少防毒工具

為守護兒童及青少年之身心健康發展，遠傳於 2013 年 8 月將遠傳防毒工具 App 升級，加入專為兒童及青少年設計的「兒少防護網」，透過自動過濾涉及惡意、暴力、犯罪、成人等議題之不良網站，避免兒少接觸不良網頁影響身心發展。此外，也提供家長跨載具設定孩童可使用的 APP 名單及使用時間，有效管理孩童使用智慧型裝置的時段及內容，避免過度沉迷與網路成癮造成的傷害。

遠傳透過 30 天免費試用等促銷活動，推廣該項服務，從 2013 年 8 月推出以來，廣受目標用戶喜愛。

▶ 行動支付整合：最廣泛的多卡合一 NFC 服務

為有效整合資源，推動更加便利、低碳的行動數位生活，並配合五大電信業者與悠遊卡公司合資成立之群信行動支付應用及信託服務管理 (Trusted Service Management, TSM) 平台，遠傳電信於 2013 年 7 月結合國內各領域的策略夥伴，啟動「遠傳 NFC 全方位服務」試辦計畫，推出全台首創多卡合一 NFC 服務。透過此服務，使用者僅需使用 NFC 功能手機，搭配遠傳 SWP-SIM 卡，手機即可成為信用卡、交通票卡、購物集點卡、儲值卡、門禁卡等多卡合一的行動支付工具，透過近距離感應功能進行付款及相關下載作業。

此項多卡合一全方位服務試辦計畫有效結合不同的利害關係人，包括遠傳電信、服務供應商 (如信用卡公司、悠遊卡公司、餐飲業者等)、手機供應商及 SIM 卡技術夥伴等，共同研擬透過行動科技改變消費生活、更有效整合既有不同資源的可能。遠傳預計於 2014 年下半年正式將此服務推廣至一般用戶。

▶ 新型態的行動廣告暨電子商務

因應未來電信事業轉型及新事業的發展，遠傳於 2013 年合併 Hiir 時間軸科技股份有限公司，以開創行動廣告及行動商務之業務。時間軸科技為提供行動應用服務解決方案的公司，其業務內容包含行動應用服務規劃 (例如 APP 設計製作) 與行動行銷方案 (例如行動媒體廣告服務)，有助於遠傳跨足行動商務、行動廣告業務與 SoLoMo 等發展。

► 網路商店：安心消費，全年無休

為提供用戶更好、更快、更便利的電信服務，提供網路門市平台讓用戶可以輕鬆三步驟完成新申辦 / 續約等的電信業務服務，精選了多樣的手機及 3C 週邊配件讓用戶做選購。除了行動服務外，家用的寬頻服務也能夠輕鬆上網申辦，不必出門即可享受 24 小時全年無休的電信服務。遠傳重視使用者之網路購物安全，已獲得台北市消費者電子商務協會所認證之「SOSA 資訊透明化年度信賴標章」與「優良電子商店標章」之認證，建立良好的電子商務環境，期使消費者能安心消費。

SOSA資訊透明化
年度信賴標章

優良電子
商店標章

2.3 客戶個人資料保護

遠傳瞭解，客戶個人資料保護是電信服務的最基本原則，也是維繫客戶關係、提升消費者信任的關鍵。遠傳電信長期以來投入大量心力，致力於個人資料保護與資訊安全的控管與落實，我們透過強化個資管理與資訊安全保護，確保資訊安全控管機制的持續性及有效性，除連續九年通過 ISO 27001 的資訊安全驗證外，在 2013 年，更進一步取得個人資料相關的 BS 10012 驗證，未來遠傳將持續落實客戶個人資料與資訊安全的嚴謹管理，以回應消費者及社會大眾對個人資料保護的關注。

客戶個人資料管理

為確保遠傳對於客戶個人資料之管理符合個人資料保護法令要求，並有具體執行之作業方式，遠傳針對客戶個人資料蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業訂有相關規範，以使各作業單位對於客戶個人資料使用與管理有所依循。

► 客戶個人資料蒐集、處理、利用

蒐集：遠傳於客戶提供或填寫個人資料時，皆主動說明請其提供個人資料之目的（例：申辦門號、續約、異動服務…使用），並於取得客戶同意下進行。

處理與利用：遠傳於客戶個人資料使用或行銷上，均遵循客戶意願進行，並依法令要求，提供客戶行銷拒絕與當事人權利行使機制，確保客戶個人資料處理與利用的正當性。

► 客戶個人資料管理

遠傳客戶個人資料之運用以「相關、適切、不過度」及「不外洩、有保護、善盡良善保管責任」為原則，並透過人員、作業、環境與技術管理措施之訂定，配合客戶個人資料保護認知宣導、教育訓練、計畫稽核及改善程序機制之執行，進行具體管理。

▶ BS 10012 個人資料保護驗證

因應台灣新版個人資料保護法相關規定，遠傳 2013 年決定以 BS 10012 標準規範作為個人資料保護的基礎架構，並配合 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 系統化的管理方法，建立相關制度及規範，成功於 2013 年 12 月取得外部驗證。

遠傳針對電信服務之關鍵營運流程進行 BS 10012 驗證，包括直營門市之遠傳易通卡啟用服務、當事人權利行使服務及帳務處理、出帳相關服務流程等。驗證的主要目的，在確保遠傳從前端客戶申請門號開始，到向客戶蒐集資料及進行資料處理作業，及後續門號出帳與郵寄帳單，整個過程中的客戶資料蒐集、處理、利用程序，皆能做到最嚴謹的把關與防護。

▶ 連續九年取得 ISO 27001 資訊安全驗證

在資訊安全管理方面，遠傳已持續 9 年取得 ISO 27001 驗證，2013 年遠傳投入 ISO 27001 資訊安全驗證的受驗範圍，包括行動通訊網路及固定通訊網路門號啟用、服務異動、帳務出帳及繳款服務、盜偽防制、催收管理、客戶服務等關鍵營運流程，以及維運支援系統之開發、維護及網際網路資料中心維運管理，共有近 4,000 人納入驗證範圍。

企業資訊安全監控體系

除積極導入以上國際標準確保遠傳之資訊安全及個人資料保護體系符合國際規範外，遠傳也建立了多項衡量企業資訊安全的關鍵績效指標，期望透過不間斷的系統化監控，防範資訊安全事件發生。遠傳的資訊安全監控體系，涵蓋資訊暨科技安全、人員安全、實體及環境安全，以及客戶個人資料保護四個主要項目，以下為四大項目及其管控方式的說明。

▶ 資訊暨科技安全

- 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
- 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查驗證，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

▶ 人員安全

- 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
- 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

- 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，建立安全區域等級劃分制度
- 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，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

- 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，採行適當安全措施
- 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的責任

2.4 客訴處理與客戶滿意度調查

除了針對服務及產品不斷推陳出新、落實客戶個人資料保護外，遠傳也建立了完善的客戶申訴及管理機制，確保每一位消費者的聲音及意見回饋，皆能夠被遠傳聽到及正面回應。此外，遠傳也定期進行客戶滿意度調查，藉此不斷改善服務流程或內容，以符合消費者的期待。

客訴處理機制與績效

遠傳於 2013 年導入 ISO 10002 申訴管理驗證，希望藉由系統化的方式，及時處理消費者申訴，並妥適處理，作為內部流程持續改進的依據。此外，遠傳也以建立申訴處理共識為目標，透過優化申訴管理流程、強化客服人員對個人資訊保護法、消費者保護法的認識，並提供問題解決能力等職能訓練，建立系統化的客戶申訴流程。2013 年 11 月，遠傳客服中心順利取得 ISO 10002 客戶申訴管理系統驗證。



2013.11獲得
ISO 10002
申訴管理驗證

▶ 設置專責客訴處理人員

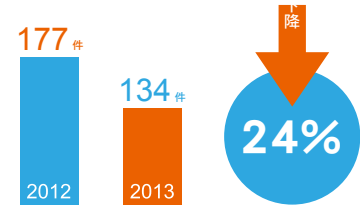
針對消費者申訴及爭議，遠傳設置了以下專責人員處理相關事宜。

- 客戶關係維繫組：主要負責客戶申訴公文協商、媒體客訴案件處理、出席協調會等業務。
- 線上諮商組：主要負責諮詢與申訴電話處理、線上解決用戶問題等業務。

▶ 公文申訴處理

為有效回應、處理消費者向消保團體提出之申訴案件，遠傳內部制定完善的客戶申訴處理機制，妥善處理各縣市政府／消保團體等公文申訴案件。2013年，台北市政府公文申訴案件數量從2012年的177件下降為134件，較去年減少24%；而遠傳更獲得台北市政府優良消費者保護模範「積極貢獻團體獎」。

台北市政府公文申訴案件



客戶滿意度調查

遠傳每年皆定期進行客戶滿意度調查，了解消費者對遠傳提供之產品與服務的滿意程度，做為未來進一步改善的參考。遠傳的客戶滿意度調查分為內部調查與委託外部單位調查兩個部分，藉此與同業進行比較。

▶ 內部調查：門市客服調查

自2010年起，遠傳在消費者到店服務後一週內，會由系統自動外撥進行客戶滿意度調查。調查項目從服務態度、專業知識、處理效率到問題解決的能力，大量蒐集消費者各類建議與指導，做為持續服務精進之依據，並將此一服務表現指標作為業務單位績效獎懲之要項。

一般客戶整體滿意度



繳費客戶整體滿意度

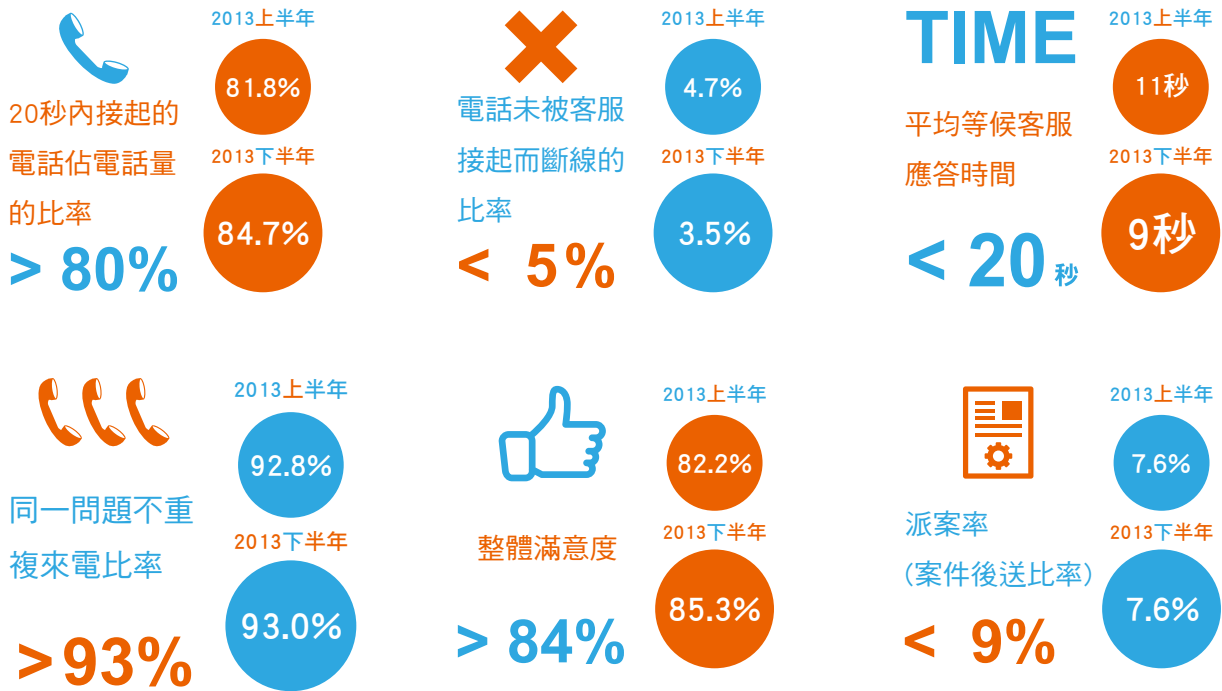


遠傳以10分量表了解客戶的滿意度，10分表示非常滿意，1分表示非常不滿意。2013年度調查結果，第一季至第四季一般客戶整體滿意度從9.18提升至9.26，繳費客戶也從9.05提升至9.10，顯見「360度門市心服務」確實提高服務品質與客戶滿意度。

▶ 內部調查：電話客服調查

遠傳自 2003 年起，即開始針對電話客戶服務進行滿意度調查，確保在服務過程中讓客戶感受到專業、優良的服務品質。遠傳於 2012 年開始導入自動語音辨識系統 (Voice Recognition)，透過擬真的語音詢問及口說方式進行服務評等，提升客戶評等方便性。

2013 年下半年，遠傳內部滿意度調查結果，整體滿意度平均已達 85.3%，有效問卷 26,717 通。



▶ 外部調查

遠傳每年皆委託外部市場調查公司，於 4 月和 10 月分別進行行動電話用戶滿意度調查共兩次，每次訪問 1,636 位用戶，持續追蹤遠傳及其他同業在通訊品質、費率、帳單、門市服務、電話客服及申訴等方面的表現，進而瞭解客戶在各個服務面向的滿意度，作為各部門改善的依據。遠傳於調查前，邀集行銷、業務、後勤支援、客服及網路等部門同仁參與問卷設計討論，並於調查結果出來後擬訂改善計劃。

2013 年的客戶滿意度調查，係針對 15 ~ 64 歲的行動電話用戶進行抽樣電話訪問，並以 10 分量表了解客戶滿意度，10 分表示非常滿意，1 分表示非常不滿意。調查結果顯示，遠傳的整體滿意度持續不斷上升，2013 年的評分為 7.37 分，為同業之冠。2009 年到 2013 年的滿意度績效如右。



3

綠色環境經營

39 3.1 能源管理與溫室氣體減量

- 內湖總部能源績效指標用電量連續九年下降，較 2004 年節能 43%
- 新北、台中、花蓮三門市獲環保署「102 年度節能減碳行動標章」企業組績優獎
- 電子帳單用戶超過 120 萬，電子表單使用率達 52%
- 推出行動客服 APP、線上文字客服及無紙化電話續約，節省紙張及資源消耗

46 3.2 電磁波處理

- 投入新台幣 70 萬元，140 站基地台提供電磁波免費量測

47 3.3 供應鏈管理



綠色環境經營

- ▶ 環境保護與電信服務息息相關。根據全球電子永續性倡議（GeSI, Global e-Sustainability Initiative）的《Smart 2020：實現資訊時代的低碳經濟》研究報告，儘管資通訊產業（ICT）自身的減量能力有限，卻能夠透過技術，協助其他產業有效提升能源使用效率，幅度達自身排放量的 7 倍之多。

有鑑於此，遠傳除了提供前述各項低碳服務，滿足對環境友善的需求外，也從自身做起，透過資訊科技積極推動各營運據點落實能源有效管理，減少溫室氣體排放。在 2013 年，遠傳更利用自身的技術優勢及經驗，協助其他企業進行廠區節能計畫，呼應《Smart 2020》倡議，落實綠色環境經營理念。

另一方面，針對基地台周遭社區民眾最關切的電磁波議題，以及對供應鏈的社會責任要求，遠傳也積極和利害關係人進行溝通協調，確保綠色環境經營，提升消費者的信賴。

3.1 能源管理與溫室氣體減量

為因應全球氣候變遷帶來的衝擊及政府節能減碳政策，遠傳成立「能源管理委員會」落實公司內部能源的有效管理，並於每季定期召開會議，討論能源相關的目標與績效。此外，遠傳也制定了「能源管理辦法」，據此制定企業各營運據點的能源管理措施、推動節能行動方案與查核及驗證執行成效。

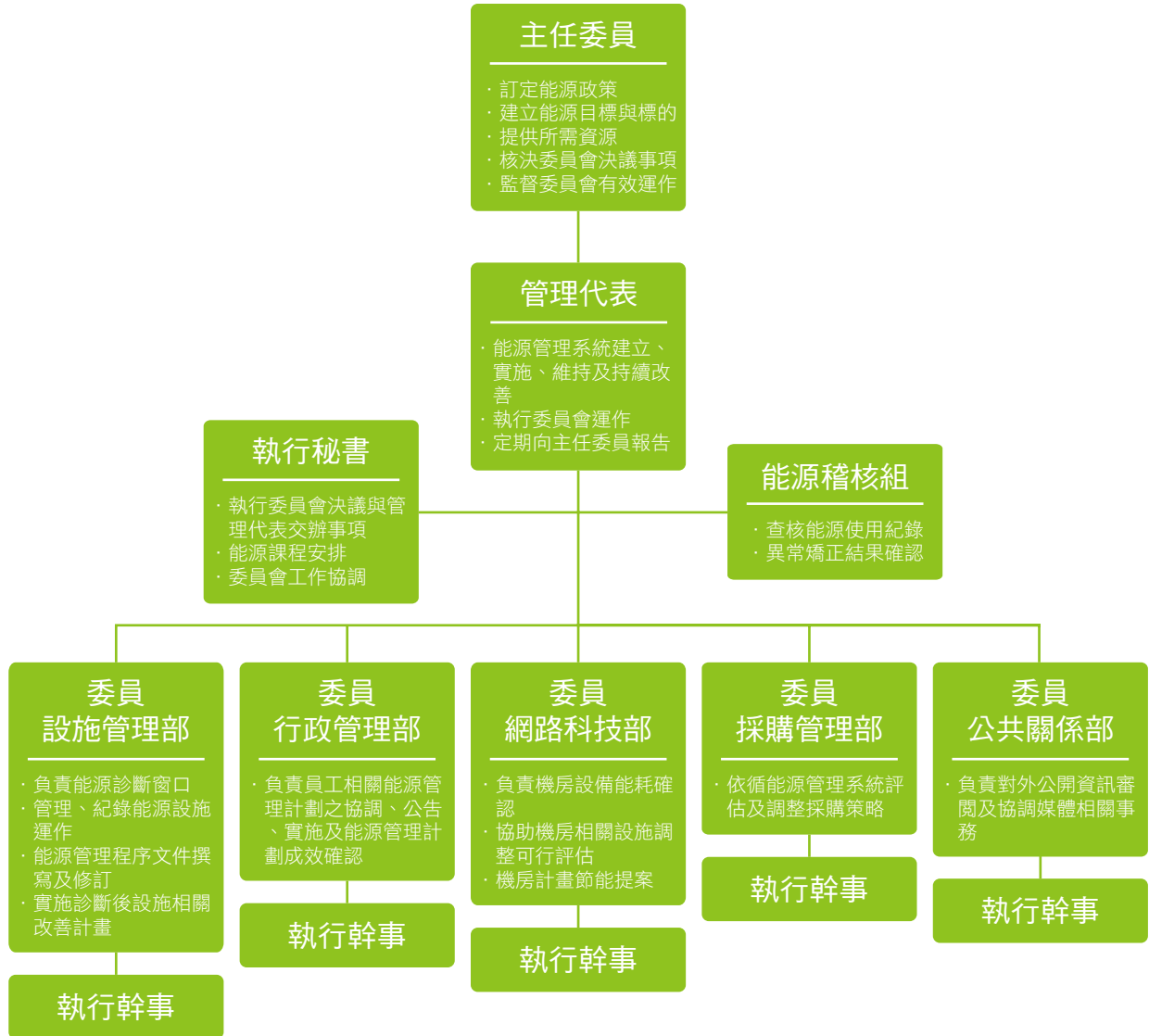
能源管理委員會 架構與職掌

遠傳的能源管理委員會指派具備跨部門決策權及協調能力的財務長，作為最高的指導單位，而委員會成員則包括不同部門的副總經理，確保執掌不同的部門皆能落實能源的有效管理。

遠傳自 2011 年起，便開始逐漸導入 ISO 50001 能源管理系統驗證（Energy Management System：ISO 50001），協助建立務實、有效且易於管理的能源管理機制與架構。遠傳是台灣同業中，第一個機房與企業總部同時通過外部查驗證的電信業者。



► 能源管理委員會職能與架構圖



能源管理目標與方針

根據遠傳的「能源管理辦法」，在辦公區部分，遠傳的節能目標為在 2011-2013 年內降低耗用量指標 EUI（每單位樓地板面積耗電量）5% 以上；在機房區部分，則是三年內降低能源使用效率值 3% 以上。

除持續導入能源管理系統進行企業能源的有效管理外，遠傳也擬定了詳細的能源管理目標及方針，從企業內部持續節能，以及透過低碳產品及服務節能兩個主要面向，落實節能減碳的目標。節能方針及實際節能措施如下。

▶ 2013 節能減碳活動節能方案

遠傳自 2011 年設立節能目標以來，每年皆積極推動節能減碳方案，落實更有效的能源管理。遠傳「2013 節能減碳活動」的節能方案，延續過去成果，分別從辦公室照明、空調系統節能改善、太陽能系統等幾個方面進行減碳。

在辦公室節能的部分，遠傳於 2013 年 12 月舉辦「綠色嘉年華活動」，歷時兩周的時間，透過各項動、靜態活動，推廣節能及環保概念。2013 年的綠色嘉年華活動包括辦公室大掃除、文件銷毀、體內環保及 F&A 問卷調查等四項固定活動，以及樓梯變身、二手物品捐贈、從支出作節約、簡單生活 DIY、環保設備應用、資源利用更 Smart、預防職損伸展運動等七項新活動。

在門市節能的部分，遠傳已將環保節能標章設備列為門市展店發包標準，新一代店格皆必須改採用 T5 省電燈具、變頻省電空調、LED 緊急出口燈等節能省電裝置。門市除了針對照明、空調、節水、綠美化及資源回收等項目進行改善之外，隨處可見節能宣導標語，將節能理念落實於同仁日常生活中。

自 2005 年推動節能減碳方案以來，遠傳內湖總部 ISO 50001 能源績效指標（辦公區）用電量連續九年下降，相較於基準年（2004 年）節能 43%。此外，在 2013 年，台北土城金城直營門市、台中西屯二直營門市、花蓮中山直營門市也獲得了行政院環保署「102 年度節能減碳行動標章」企業組（營業場所）績優獎。

▶ 伺服器虛擬化績效

除在營運據點推動節能方案外，在機房伺服器的部分，遠傳也持續利用虛擬化（Virtualization Management）技術，將原先占空間及耗能源的實體伺服器虛擬化，達到節省能源及空間的目標。2011-2013 年伺服器虛擬化績效如下：



▶ 設備租賃活化

在設備採購方面，遠傳持續透過電腦設備的租賃，將既有設備做最有效的利用和管理，減少採購的數量，並捐贈汰換下來的電腦設備，極大化資源利用效率。2011-2013 年遠傳設備租賃累計之數據如下：



▲ 節能方案

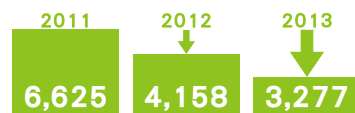
較2012年減少之
二氧化碳排放量



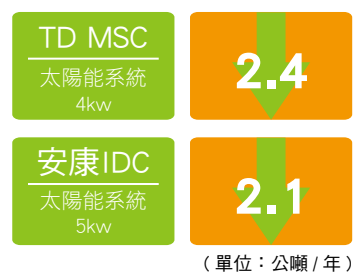
445.7
(公噸/年)

▲ 門市節能

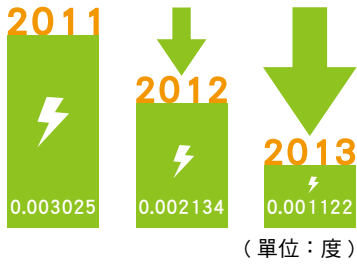
平均每間門市用電度數



▲ 太陽能發電二氧化碳
減少量



▲ 基地台每 1 MBs 用電量統計



▲ 機房營運據點及節能補助款項



合計政府補助金額
498,810
(單位：新台幣元)

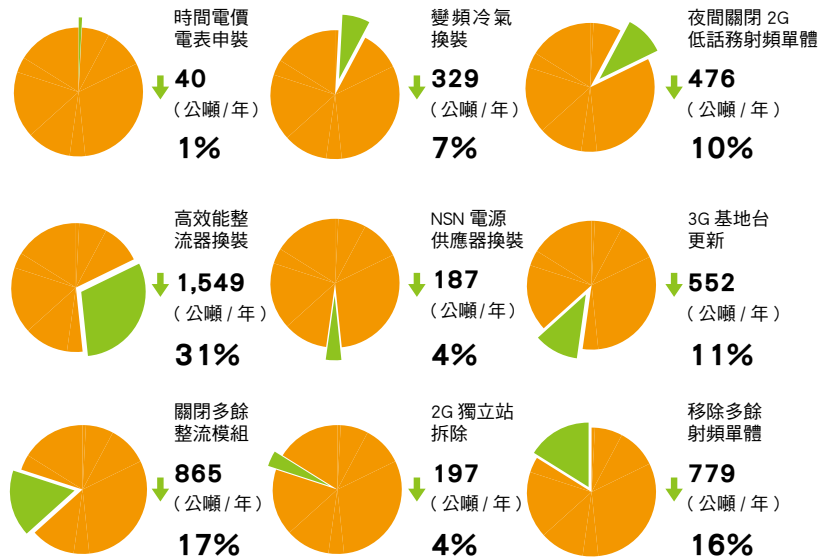
▲ 2012~2013 年門市手機回收績效



▶ 基地台節能

基地台能源消耗是遠傳所有營運據點及設施能源消耗的最大宗，因此遠傳相當重視基地台節能措施。遠傳主要透過不同基地台共站、基地台與其他設施共構，以及硬體設備汰換與更新等措施，減少基地台的能源消耗。2013 年遠傳基地台節能的績效如左圖所示。

▲ 硬體設備汰換與更新績效



▶ 響應政府節能計畫

除以上節能措施外，遠傳也積極響應、配合政府的節能減碳計畫，與政府協力共同打造綠色的營運據點，作為其他企業參考與學習的模範。2013 年遠傳共有三個機房接受台北市政府產業發展局節能計畫補助 20% 的總工程款項，有效利用替代能源及使用高效率設備，減少溫室氣體排放量。補助款項及營運據點位置說明如左。

▶ 門市手機回收

在人手一機，且智慧型手機不斷推陳出新的今日，消費者更換手機的頻率越來越高，許多電子廢棄物因而產生。有鑑於電子廢棄物的回收處理與一般垃圾不同，遠傳在全台灣每個直營及加盟門市皆設置廢手機及電池回收桶，鼓勵消費者回收舊手機，由遠傳交由甲級處理業者統一處理電子廢棄物。2012-2013 年門市手機回收的績效如左。

▶ 推動無紙化帳單及表單

電子或行動帳單及表單的使用，已成為業界為因應節能減碳及氣候變遷議題最直接、有效與消費者溝通的方式。遠傳於 2013 年持續向消費者推廣使用電子帳單及表單（如合約）的啟用／異動服務，藉此減少紙張的使用，並提升整體客戶資料的安全維護與管理，提供消費者更安全、有保障的服務。

2013 年 4 月，遠傳將電子帳單進化為全面開放帳單明細瀏覽服務，並於 2013 年 9 月起優化電子帳單線上繳款服務，提升消費者繳款之便利性，增加使用電子帳單的誘因。此外，遠傳也積極透過增加電子表單使用服務的範圍、持續擴展銷售通路的使用頻度、汰換電子表單系統硬體設備及各種宣導及推廣等方式，提升電子表單的使用率。

在遠傳持續推廣下，截至 2013 年底已有超過 120 萬的用戶使用電子帳單。在電子表單的啟用／異動部分，截至 2013 年底則已達到 52% 的使用率，並已有超過 50% 的門市使用電子表單處理客戶資料。

▶ 行動裝置自助客戶服務

智慧型手機興起，使人與人之間的溝通不再侷限於聲音傳遞或面對面接觸。為因應未來的服務發展趨勢，遠傳在 2013 年建置了行動裝置自助化服務－行動客服 APP，讓消費者直接透過智慧型手機查詢或調整帳單金額及資費方案等服務。此外，遠傳也提供線上文字客服服務（Online Chat），以線上即時文字的方式協助客戶進行一般電話客服可提供之服務內容。另一方面，遠傳亦於 2013 年開始提供無紙化合約服務，用戶可於電話中進行續約，不僅節約紙張及舟車往返耗費的能源，更大大節省了現場辦理的時間。

▲ 電子帳單與電子表單

電子帳單	用戶數量 (千人)	減少的二氧化碳排放量 (公噸/年)
2011	657	23.86
2012	906	32.88
2013	1,235	44.82

電子表單	使用率	減少的二氧化碳排放量 (公噸/年)
2011	1%	0.14
2012	44%	2.67
2013	52%	4.02

▲ 2013 行動客戶服務相關績效

2013 上半年 2013 下半年

行動客服APP點擊使用數

帳單金額	約258萬	約426萬
資費方案	約56萬	約82萬
國際漫遊	約6萬	約7萬
來電答鈴	約10萬	約11萬

線上文字客服

交談量	27筆/日	162筆/日
滿意度	89.9%	94.4%

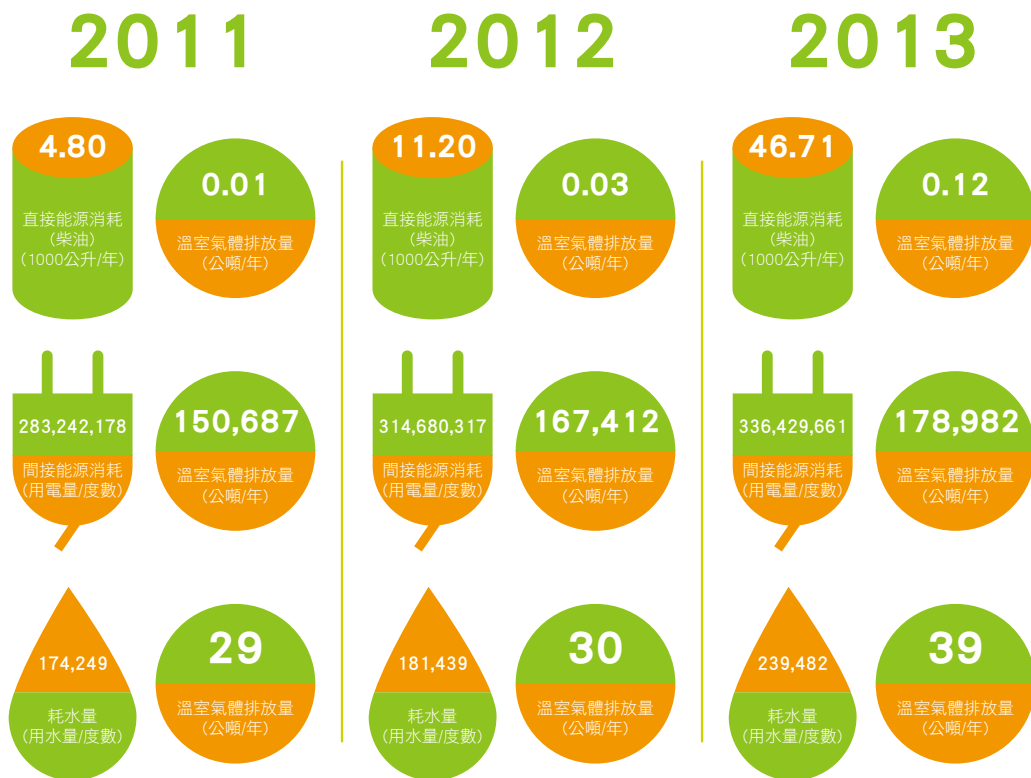
無紙化電話續約

16萬筆	25萬筆
------	------

重要環境績效數據

▶ 能源、水資源消耗及溫室氣體排放量

遠傳每年皆進行溫室氣體盤查，統計主要各營運據點在能源及水的使用上所產生的總體溫室氣體排放量，及其他對環境可能造成的影響，並藉此追蹤前述節能方案及行動的成效，並擬定未來的節能策略。遠傳 2011-2013 年能源及水資源使用之環境績效綜覽如下。



▶ 廢棄物管理

在一般事業廢棄物 管理方面，遠傳自 2011 年起在各主要營運據點陸續推動一般垃圾自秤登記制度，藉此控制並追蹤日常辦公活動所產生的一般事業廢棄物。2013 年 1 月起，遠傳內湖 218、內湖 220、安康、板橋 334、板橋 326、中和 101 等營運據點已開始自秤垃圾量，而高雄臨廣與高雄新衙兩個營運據點，也分別於 2013 年 7 月及 11 月開始推動自秤垃圾量。2013 年自秤數據如下。



除落實垃圾自秤制度之外，遠傳也遵守政府頒佈之垃圾分類及回收原則，將廢棄物做更有效的再利用。遠傳日常營運活動所產生的廢棄物主要以辦公室相關廢棄物為主，並分為一般垃圾、可回收資源、紙類三大類別，垃圾分類後皆委由合法專業之廢棄物處理機構進行垃圾處理及回收。

有關其他事業廢棄物的部分，遠傳針對基地台、機房等物料的處理也定有完整的回收作業規定。特別針對高污染的物料，如電池、電纜線等，都有活化及再再利用的標準規範；對於已無法使用的物料，亦符合政府規定進行回收作業。以下為 2012-2013 年垃圾總量之分類統計。



註：2012 年廢棄物分類共統計北部 4 站，2013 年新增北部 3 站及南部 2 站。

▶ 環境相關支出



2,457,235 元

節能設備汰換與更新
(空頻變頻器、T5燈管、太陽能等)



632,514 元

垃圾清運

總計 3,089,749 元

對《Smart 2020》的回應

除了節約遠傳自有營運據點的能源使用外，為呼應《Smart 2020》的倡議，遠傳也積極與其他企業合作，透過資訊科技協助企業進行廠區節能專案規劃，以及其他客製化服務，利用自身優勢擴大環境保護的效益。

▶ 協助國內知名輪椅大廠進行節能專案規劃

為因應客戶的廠區節能需求，遠傳在此專案中協助客戶透過資訊科技相關技術，建立「電力監控」及「機房環境監控」兩個措施，對廠區的能源進行有效管理。

在電力監控部分，遠傳建立的監控系統能夠針對電力品質進行監測，確保用電安全；此外，亦可有系統地量測並蒐集電力數據，進行用電負載管控及超負載提醒，利於管理者即時得知用電狀況，根據用電情形進行用電管理，初步估計可節能 15% 以上。

在機房環境監控部分，該系統能夠根據外氣溫度、時段，進行空調調控，確保空調用電最佳化；此外，系統也會進行機房溫度與濕度管理，防止設備受損。透過 24 小時監控空調設備，以及系統蒐集並追蹤之環境的溫度和濕度數據，若有異常情形，即發出警告通知。

3.2 電磁波處理

為減緩基地台周遭社區居民及消費者對電磁波之疑慮，遠傳長期以來皆保持與利害關係人的溝通、對話，並配合主管機關國家通訊傳播委員會相關政策，確保基地台建設及所提供的服務不對當地環境造成影響，並透過聆聽及回應的方式，了解利害關係人的疑慮，進而提升社區居民及消費者的信任，落實遠傳身為電信業者對環境的承諾。

遠傳所販售之手機及基地台皆符合主管機關 NCC 相關規範。有關電磁波相關議題，遠傳的管理方針如下：

配合主管機關進行電磁波觀念宣導與溝通

遠傳全力配合主管機關 NCC 及台灣電信產業發展協會（TTIDA）之「基地台工作小組」進行電磁波議題的宣導與溝通工作，2013 年，遠傳共協辦「行動通訊電磁波宣導講習活動」二場，以及「電磁波宣導媒體座談會」四場。

委託公正第三方辦理電磁波免費量測

2013 年，遠傳總共投入約新台幣七十萬元，提供電磁波免費量測的基地台數量共 140 站。遠傳 2011-2013 年進行電磁波量測的基地台數量如下。



3.3 供應鏈管理

遠傳的供應鏈主要包括上游之硬體設備廠商、軟體內容供應商，以及下游之承包商、經銷商及通路商。遠傳主要透過供應商行為準則規範（Code of conduct）針對供應鏈進行管理。目前遠傳已在供應商行為準則中納入誠信經營相關規範，要求供應商簽署誠信經營同意書，並定期進行供應商評鑑，確保供應商符合誠信經營相關規範。

遠傳 2013 年的供應商評鑑於 8 至 10 月進行，內容包括受評之供應商確認、評鑑表單確認、實際評鑑作業、評鑑結果簽核、報告彙整結案作業等。2013 年總共執行 136 家廠商評鑑，占年度總採購金額 95.6%，得分區間分佈為 1 家高於 90 分，129 家落於 70 -89 分，6 家落於 60-69 分。2013 年遠傳之供應商評鑑結果整理如下。

高於90分
獎勵

1家

70-89分
正常發單

129家

60-69分
減少發單

6家

遠傳電信致力於扶植當地產業，除持續提供優良的國際品牌手機及設備服務外，在不列入上述國際廠牌金額，2013 年台灣當地採購比例為 98.77%。此外，有鑑於供應鏈的社會責任管理已逐漸受到國內外投資人及消費者的重視，為因應國際趨勢並回應利害關係人的需求，遠傳目前已著手制定供應商社會責任行為準則規範，預計在 2014 年發布「供應商企業社會責任準則」，正式將環境、社會及公司治理（ESG）的相關要求納入供應商規範，擴大遠傳的企業社會責任範疇。

4

創造社會價值

49 4.1 填補數位落差

- 投入超過新台幣 1 億 2 千 7 百萬元，提供全國各地電信普及服務
- NCC 網路測速，3G 服務上網速度第一名

52 4.2 公益投入

- 第二屆綠色輕功公益計劃，174 位偏鄉兒童參與說書活動，得獎繪本下載量達 642 本
- 連續七年持續推動「棄兒不捨」募款活動，2013 年募得金額超過新台幣 420 萬元
- 成立「家庭網安熱線」，受惠家庭親子總人數 285 位，諮詢電子郵件達 391 件



創造社會價值

- ▶ 電信服務的本質，在於透過資通訊技術，讓生活變得更快捷、便利，縮短人與人之間的距離。2013年，遠傳不僅積極投入基礎資通訊設施的建設及維護，確保通訊品質不因天然災害的影響及城鄉差異而有所不同，更延續過去的社會公益精神，與多個非政府組織持續合作，為社會創造更多的價值。

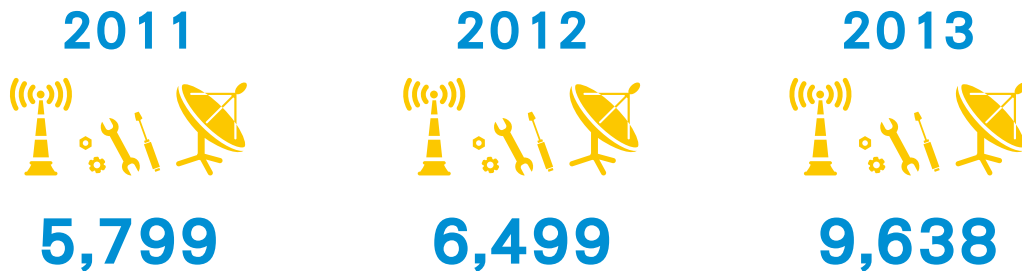
4.1 填補數位落差

遠傳貫徹取之於社會、用之於社會的精神，在追求營收成長的同時，也積極投入社區基礎建設，期望在全台灣各地區，能夠不分城鄉，皆擁有同樣優質的通訊服務品質。2013年，遠傳持續搭建及維護基礎通訊設備，並以填補數位落差為使命，在取得4G營業執照後，遠傳未來將更積極地投入社區建設，透過更快捷、更便利的通訊品質回饋地方社會。

基礎建設投入

▲ 電信網路基礎設備投資金額

(單位:百萬元)

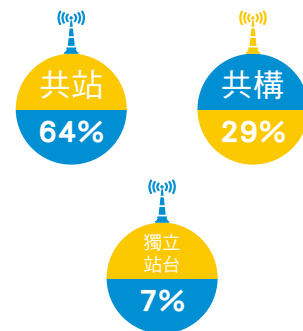


註：上述投資金額係以當年度簽立之發包訂單金額為計算基礎

遠傳於基地台及天線的設置上，除了滿足主管機關之相關法規要求外，亦致力於利用共構、共站以及共天線的方式，大幅降低必要的天線數量，減少資源浪費及對視覺景觀造成的破壞。此外，遠傳也積極加強基地台周邊景觀的綠美化，以減少甚至消除基地台及天線對環境造成突兀的視覺衝擊。2013年，遠傳基地台共站比率達64%、共構比率達29%，獨立站台則為7%。

在勞工安全方面，遠傳內部制定有承攬商勞工安全衛生相關規定，且在委託承包商進行通信設施的建造或維護時，皆於合約中載明對勞動安全之要求，並提供相關之訓練，避免因施工不當造成之危害，確保施工人員的健康及安全。

▲ 基地台共站及共構比例



2013 年遠傳因業務過失遭處分之罰款金額，總計為新台幣 27,978,000 元，其中以與基地台架設有關之案件為主，共計 51 件，約占總罰款金額 92%（新台幣 25,700,000 元）。為維護企業形象及聲譽，並對利害關係人負責，遠傳會持續追蹤罰款相關情事、檢討過失並在未來逐漸改善；遠傳未來亦將加強持續與各界溝通，並配合政府開放公有建築物架設基地台之進度，以提供消費者更優質的通訊品質。

偏遠地區建設投入

儘管台灣的電信通訊已相當發達，但在少數較為偏遠的山區，因為地形、天然災害等因素，基礎建設相對而言仍較平地及都市地區匱乏。有鑑於此，遠傳每年皆投入資金，針對偏遠山區村里部落進行資通通訊相關之各項基礎建設，加強通訊信號，確保電信通訊能夠普及全台，填補城鄉數位落差。

遠傳於 2013 年，積極配合國家通訊傳播委員會之電信普及服務管理辦法，認養建設偏遠山區村里部落，並提供電信服務。政府期望從 2013 年起，將偏遠地區數據通信接取速率提升至都會區寬頻水準。為滿足此目標，遠傳於 2013 年 7 月至 12 月積極籌備並投入建設及改善。建設成果經過國家通訊傳播委員會監理處實地測量，基本速率達 20M 以上，高於主管機關 12M 的期望。遠傳 2013 年投入電信普及服務之費用，總計為新台幣 127,944,530 元整。

另一方面，遠傳每年皆將公司內部汰換之硬體資源捐贈至偏遠地區，極大化資源的利用價值。2013 年遠傳持續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，共捐贈 LCD 螢幕 367 台、個人電腦 577 台、筆記型電腦 271 台，以及印表機 61 台。

▲ 2013 年愛心再生電腦圓夢計畫捐贈數量

（單位：台）

LCD 螢幕



367

個人電腦



577

筆記型電腦



271

印表機



61

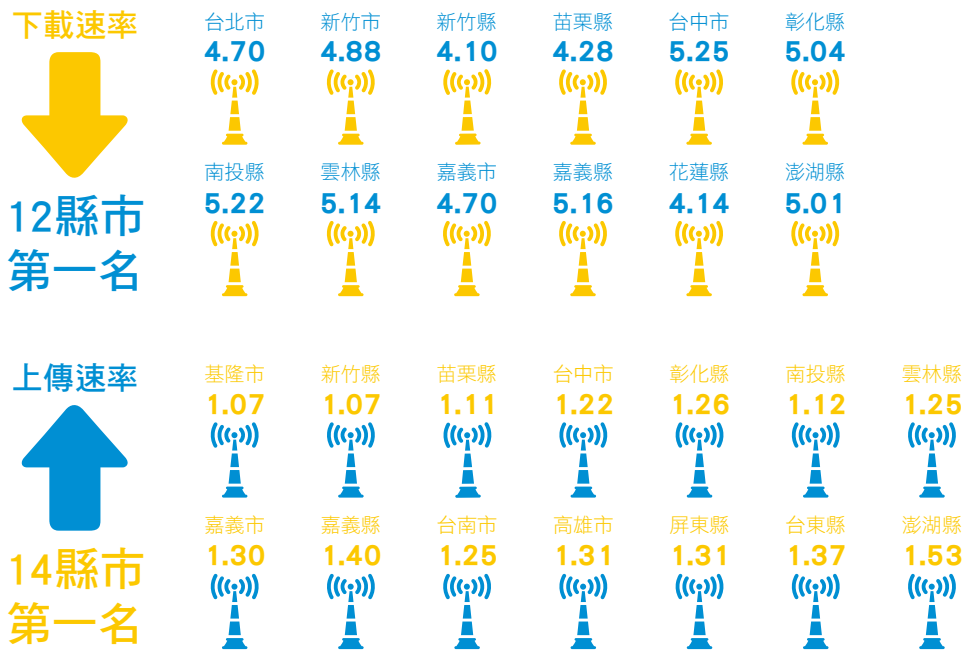
追求最佳的通訊品質

遠傳積極投入城鄉資通訊相關之基礎建設，即是為了在全台灣不分區域，提供同樣優良的通訊品質，服務每一位消費者及客戶。

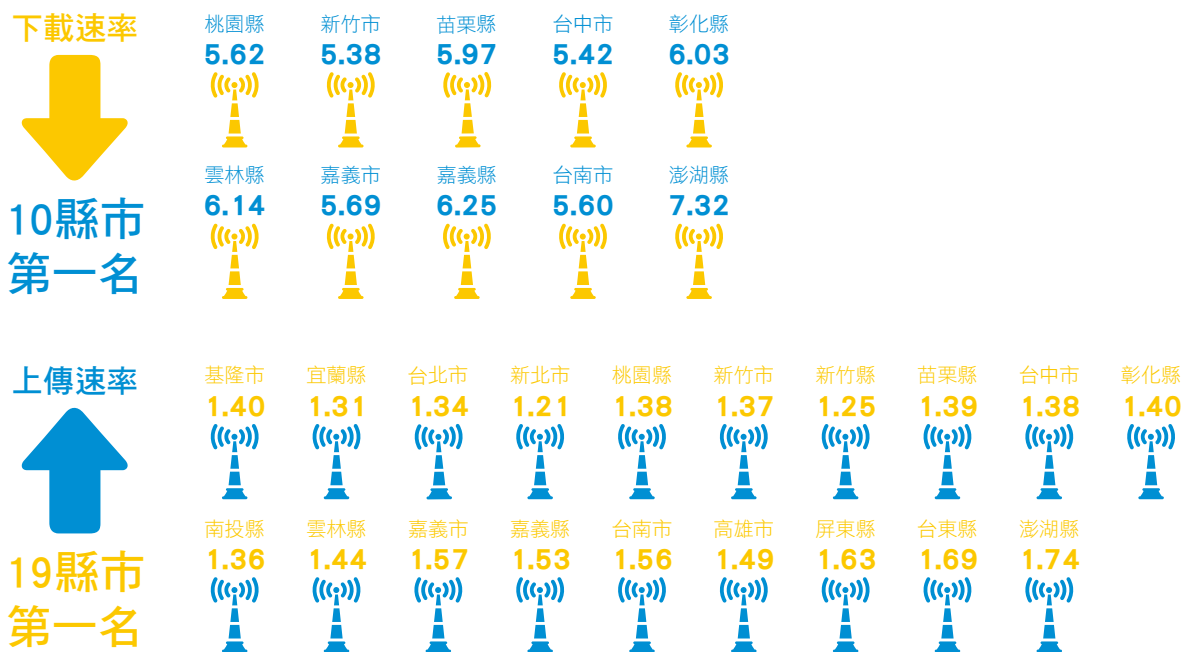
國家通訊傳播委員會委託財團法人電信技術中心（TTC）執行 2013 年度「量測全國行動上網速率提供情形」計畫，該計劃共包括 2013 年 5-7 月及 8-11 月兩個階段，分別針對全台灣各縣市使用者之上網速率進行量測計算。

研究結果顯示，在第一階段中，遠傳在全國 22 縣市排名中下載速率表現最好，獨攬 12 縣市第一名；上傳速率部分，基隆、新竹縣和苗栗縣有兩家電信公司並列表現最佳，經合併計算，遠傳共計奪下 14 縣市冠軍。第二階段結果，遠傳在 21 縣市（連江縣因樣本不足不列入計算）排名中，拿下 10 縣市下載速率第一名，再度蟬聯第一名；上傳速率部分，遠傳奪下 19 縣市冠軍。

▲ 第一次量測



▲ 第二次量測



4.2 公益投入

在公益投入方面，遠傳在 2013 年持續與非政府組織合作，舉辦各項公益活動，透過企業的力量關懷社會弱勢族群。除持續推動包括綠色輕功、棄兒不捨，以及白絲帶兒少網安合作案外，遠傳在 2013 年也投入經費舉辦及贊助紀錄片《看見台灣》公益場、華文朗讀節，以及美麗台灣講座等活動，累積企業公益能量，回饋社會不同族群。

遠傳綠色輕功：我畫 我說 故我愛

因應數位生活的來臨，遠傳選擇以電子書與行動載具為核心，串連童書創作、親子共讀與環境保護三大議題，推動第二屆綠色輕功「我畫 我說 故我愛」公益計劃，藉由首屆兒童電子繪本創作大賽、親子說書影片徵件與偏鄉說書走踏，攜手全民一起讓做環保。2013 年的計劃的三大主軸如下。

▲ 我畫：透過兒童繪本創作及電子繪本徵件推動環保教育

遠傳以核心通訊實力出發，結合電子書與兒童繪本創作，首創國內電子繪本徵件，將環保故事與繪本結合，不僅寓教於樂，更讓小朋友從小就深植與環境和諧共存的觀念。

繪本徵件結果，遠傳共吸引來自全台灣各大專院校系所及相關社團之繪本投稿 187 件，最後篩選出 13 本得獎作品全數上傳遠傳 e 書城提供免費下載。

▲ 我說：打破 3C 保母刻板印象鼓勵親子共讀

遠傳希望讓環保教育向下紮根，藉由行動載具的便利性鼓勵親子共讀繪本，打破 3C 保母的刻板印象，增進親子互動關係，也讓環保教育藉由電子繪本隨手、隨地、隨時可做。

影片徵件結果，遠傳共徵得影片 141 件，投票數 19,846 人次。

▲ 故我愛：結合遠傳志工致力數位學習平衡

有鑑於偏鄉國小的數位學習資源匱乏，遠傳再度號召企業員工擔任志工，與如果兒童劇團合作，進行偏鄉說書走踏，讓偏鄉小朋友體驗使用平板電腦與電子書的方便性。此外，遠傳更捐贈遠流出版社的台灣雲端書庫 300 本電子書，希望讓偏鄉學童養成長期的閱讀習慣，讓知識遠遠流傳。

偏鄉說書走踏活動結果，遠傳 2013 年前往高雄興中 (35 人)、建山 (48 人)、桃源 (91 人) 三所國小共陪伴 174 位小學學童讀電子書，並捐贈 29 台平板電腦。



棄兒不捨募款活動

遠傳長期深耕兒少議題，自 2006 年起即開始與兒童福利聯盟文教基金會合作，推動棄兒不捨募款活動。棄養兒不僅在「家」與「基本生活」的連結被切斷，更缺乏看見世界的機會。有鑑於此，遠傳希望盡一己之力，幫助這群弱勢兒童重新找回家及生活。

2013 年，遠傳以「助我長大 幫我找家」出發，獨家設計「Tea 孩子找家」寶寶造型茶包，為兒福聯盟進行門市義賣系列活動。遠傳主要透過以下五個管道進行募款。



▲ 門市募款

於遠傳全省近千家門市，設置兒盟零錢捐款箱，並鼓勵至店的消費者幫助棄養兒童，將手中的零錢捐出，或是單筆捐出 190 元，即可得到遠傳與兒盟獨家設計的「Tea 孩子找家」寶寶造型茶包乙盒。

▲ 街頭募款

遠傳同仁走上北中南各地街頭，於 2013 年進行 8 場義賣活動，共計近 100 人次的志工走上街頭，包括信義威秀、遠東集團廣場、新北市政府廣場、板橋大遠百、板橋府中捷運站前、逢甲商圈、高雄新堀江商圈等。



▲ 員工認購

遠傳期許能夠拋磚引玉，帶動幫助棄養兒的義賣活動，故不只向消費者、用戶募集款項幫助棄養兒，更發動全體員工自由認購「Tea 孩子找家」寶寶造型茶包義賣品。

▲ 380 行動捐款

運用核心通訊能力，鼓勵遠傳用戶立即透過手機直撥「380（想幫您）」免費捐款專線，讓習慣於行動支付（Mobile Payment）的用戶，可隨時行動捐款，讓幫助棄養兒童隨時、隨地、隨手可做。

▲ 無紙化愛地球，申辦電子帳單作愛心

遠傳倡議環保無紙化，鼓勵用戶申辦電子帳單或簡訊帳單，首次辦理者，將會抽出 888 個幸運兒，獲得兒盟實用「童心包」環保袋，並同步捐出新台幣 200 元。

2013 年，遠傳總計募得 4,216,735 元，占兒福聯盟整年總募款金額 40%。遠傳不僅是兒盟最大的資助企業，也是唯一長期合作出養兒計畫的企業。遠傳八年累計募得的捐贈金額，全數作為兒盟棄養兒童的生活照顧金，累計金額為 18,426,625 元，共扶助 6,775 位出養兒與棄養兒。



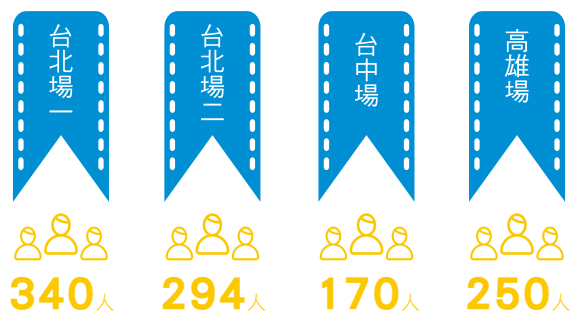
白絲帶兒少網安合作案

遠傳於 2012 起，與中華白絲帶關懷協會合作成立「家庭網安熱線」，針對網路成癮、親子溝通失調之家庭，提供關懷、諮詢和轉介的服務，並資助白絲帶協會舉辦台東偏鄉資訊媒體素養研習營、種子師資研習營等相關活動，以降低城鄉數位落差。

2013 年計劃執行結果，家庭網安熱線受惠家庭親子共 285 位、諮詢電子郵件達 391 件。至於研討會及研習營的部分，共舉辦「資訊素養與文化創意研習營」(2 月) 兩場約 110 位中高年級學童參與，包括加拿國小 30 位、光明國小 80 位，「媒體天空領航員種子師資研習營」(8 月) 約 80 人次參與。2013 年度總贊助金額共計新台幣 514,324 元。

看見台灣特映會

2013 年，台灣首部空拍紀錄片《看見台灣》引起觀片熱潮，遠傳為回饋客戶、推廣在地環境教育及環保理念，特地在北、中、南部舉辦共四場紀錄片特映會，邀請遠傳全台白金會員共襄盛舉，一同觀賞台灣之美。四個場次的參與人數如下。



總計 1054 觀影人次

華文朗讀節

行動閱讀已成為時下最流行的閱讀趨勢。2013年9月，遠傳響應行政院文化部及財團法人文創發展基金會推動的「華文朗讀節」，透過核心通訊實力，結合第二屆綠色輕功「我畫 我說 故我愛」的行動閱讀精神，推廣親子環保繪本共讀的公益理念。

遠傳在台北及高雄兩個場地皆舉辦親子說書公益活動，與如果兒童劇團攜手合作，演出由兒童天王趙自強發想的《蝴蝶阿飛》精彩森林冒險環保故事，推廣環保理念，落實兒童環境教育。此外，遠傳也提供e書城體驗服務，讓民眾親身體驗數位行動閱讀的便利。

美麗台灣校園講座

遠傳希望以企業的核心能力，推動全民以輕鬆、時尚的方式倡議環保。2013年遠傳與天下雜誌合作的美麗台灣專案，邀請講者分享眼中的台灣，鼓勵學生用不同的角度欣賞，透過觀察來看見台灣的美；並且辦理電子寫生比賽，讓學生透過手機、平板記錄自己生長的這塊土地，並與他人分享，讓更多的人重視台灣美麗的風景，並共同致力將美麗的環境保留下來。



發送免費公益簡訊

遠傳於 2013 年與宜蘭縣政府、肝病防治學術基金會、外交部等單位合作，於特定場合或時間發送免費簡訊，主動告知消費者活動、公益或其他重要訊息，透過通訊服務落實社會責任。2013 年績效如下。



2013 遠傳公益投入金額及合作團體一覽表

類別	投入/募款金額(元)	受惠人數	受惠團體
綠色輕功	3,885,782	· 偏鄉說書活動共計174位學童參與 · 得獎繪本下載量達642本	· 高雄興中國小 · 高雄建山國小 · 高雄桃源國小 · 高雄市立圖書館
棄兒不捨	投入 914,490 募款 4,216,735	· 兒盟出養兒扶助人次859位	· 兒福聯盟 · 兒福聯盟出養兒
白絲帶 兒少網安合作案	514,324	· 家庭網安熱線每月受惠家庭親子 約45位 · 諮詢電子郵件達77件 · 研習營約110位中高年級學童參與 · 種子師資訓練營約80人次參與	· 白絲帶基金會 · 台東縣加拿國小 · 台東縣光明國小 · 其他關注兒少網路安全議題 之人士
華文朗讀節	402,903	· 高雄駁二特區、台北華山藝文中心 兩場親子活動參與人數約300人	· 華文朗讀節參與民眾
看見台灣特映會	472,750	· 北、中、南部共舉辦四場免費公益 播映場，遠傳用戶共1,054人次參與	· 遠傳白金級會員
美麗台灣	1,860,000	· 校園講座參與學生數約2000人 · 遠傳VIP會員約60位 · 遠傳e書城新增會員60人	· 建中/北一女/新竹高中/彰化高中/ 台南一中/高雄女中學生 · 遠傳e書城及VIP白金會員
鉅亨網 溫暖送愛心	50,000	· 資助4所社福機構團體	· 台中惠明盲童育幼院 · 財團法人蘭智社會福利基金會 · 屏東恆春基督教醫院 · 彰化二林基督教喜樂育幼院

註：以上金額係涵蓋募得金額及（或）投入費用，如相關宣傳物製作、記者會支出等

總計投入 **12,316,984**
(單位：新台幣元)

5

健全工作環境

59 5.1 員工雇用狀況

64 5.2 員工溝通與關懷

- 整體員工滿意度達 84.16%，較去年上升 4.68%
- 國內同業中唯一女性員工多於男性員工

68 5.3 職涯發展

- 重新調整教育訓練體系，建立以職能為架構的教育訓練藍圖



健全工作環境

- ▶ 對遠傳而言，員工是最重要的利害關係人之一。遠傳相信，良好的勞資關係及企業福利政策，不僅有助於凝聚企業認同感、提升員工的向心力，更能夠對企業帶來實質效益。有鑑於此，遠傳致力於創造健全的工作環境，從良好的薪資福利、暢通的勞資溝通管道，機會均等的工作環境，到多元的職涯發展與教育訓練等管道，維繫員工這項最重要的企業資產。

5.1 員工雇用狀況

遠傳秉持「服務第一、積極創新、持續成長」，在人才招聘上，隨時依據企業策略調整招募方向。近年來，因應電信產業急速變遷及公司發展需求，遠傳積極招募具備電信、多媒體、雲端、資通訊整合服務技術之人才。

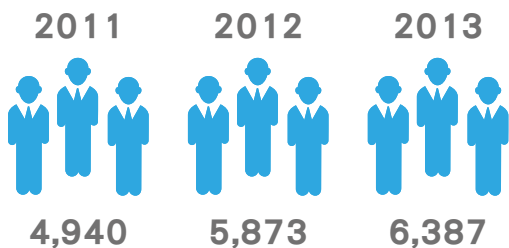
除透過人力市場招募專業人士外，遠傳更積極與大專院校進行產學合作。2013年，遠傳特定門市、客服單位與亞東技術學院、致理技術學院及樹德科技大學建立產學合作計畫，致力整合校園資源、縮短理論與企業實務之差距，培養專業的人才。

員工僱用基本狀況

遠傳 2013 年員工數量增至 6,387 人，男性與女性員工所占比例分別為 47% 和 53%。遠傳絕大多數員工為本國員工，且與遠傳簽訂有不定期契約；另針對特定業務，遠傳亦僱用派遣員工，以提供最完善的服務。

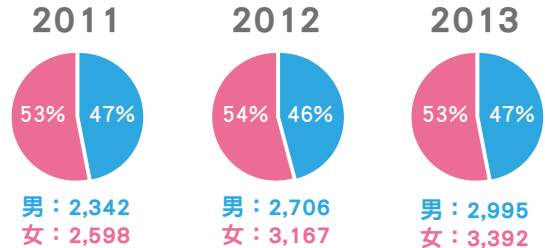
▲ 員工總數

(單位：人)



▲ 男女比例

(單位：人)



▲ 國籍 (單位：人)

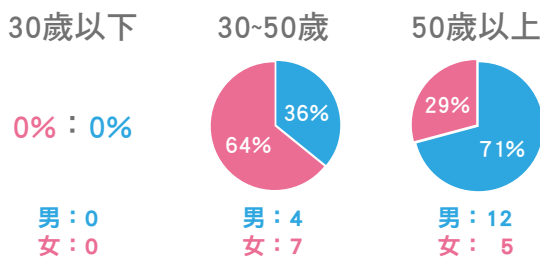


▲ 契約類型 (單位：人)

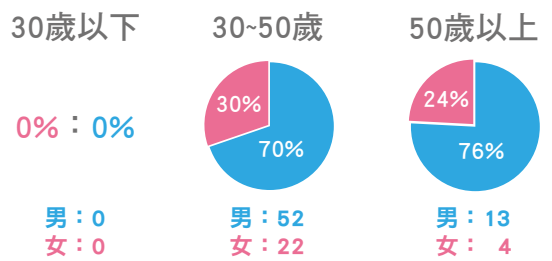


▲ 男女主管比例：遠傳 2013 年擔任管理職位的男性與女性員工比率，分別為 68% 和 32%。各階級主管的性別與年齡分布如下。

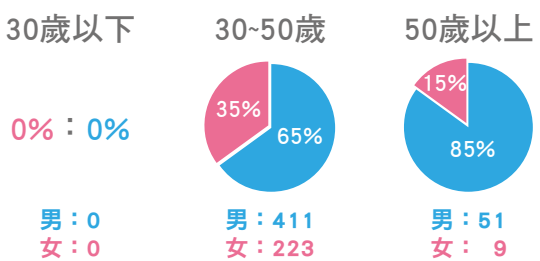
▲ 副總級以上 (單位：人)



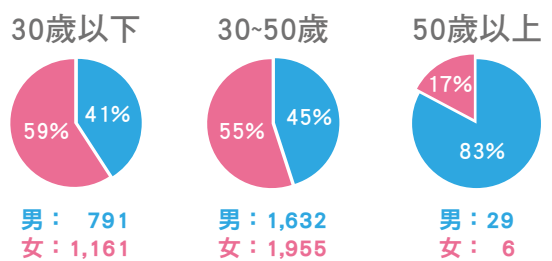
▲ 協理級 (單位：人)



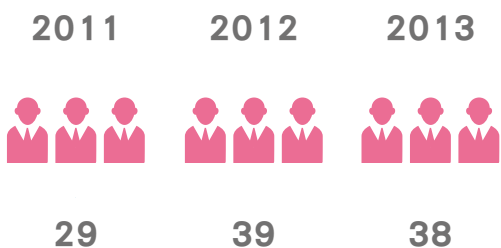
▲ 經副理級 (單位：人)



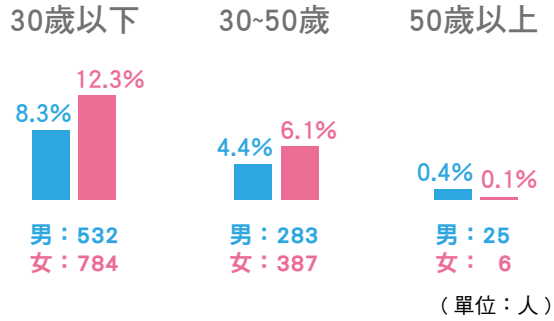
▲ 一般員工 (單位：人)



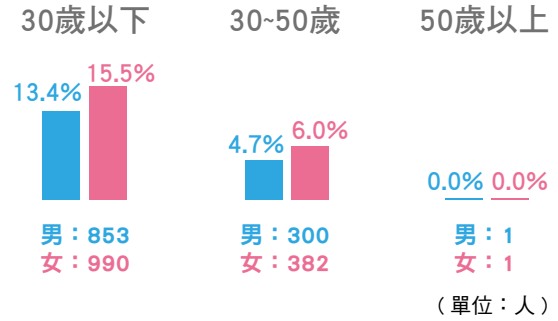
▲ 身心障礙人士雇用 (單位：人)



▲ 2013 年員工流動率





▲ 2013 年新進人員性別及年齡分布



▲ 2013 年學歷、平均年齡與年資

學歷	人 數		平均年齡		平均年資	
	男	女	男	女	男	女
高中職	252	470	29.52	31.18	2.96	4.31
專科	677	893	39.08	35.16	9.11	8.03
大學	1,628	1,780	34.60	31.58	6.02	4.95
碩士	429	248	41.44	39.07	9.35	6.66
博士	9	1	46.22	49.00	10.23	14.27
總計	2,995	3,392	36.20	33.02	6.95	5.80

▲ 育嬰留職停薪統計：遠傳 2013 年申請育嬰假留職停薪的員工比率約為 9.2%，該年度的復職率為 75.15%。詳細數據如下。

			合計
2013年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	381	569	950
實際申請育嬰留停人數 (B)	1	86	87
育嬰留職停薪申請率 (B / A)	0.3%	15.1%	9.2%
申請育嬰留停於2013年應復職總人數 (C)		104	
2013年申請復職人數 (D)	9	65	74
2013年復職率 (D / C)		75.15%	
2012年育嬰留停復職總人數 (E)	5	60	65
2012申請復職後服務滿一年人數 (F)	5	57	62
2012年育嬰留停復職留任率 (F / E)	100%	95%	95%

註：

1. 2013 年符合育嬰留停申請資格人數：2011-2013 請過產假及陪產假的員工人數計算
2. 實際申請育嬰留停人數：2013 年尚在育嬰留停期間總人數

員工守則與規範

遠傳要求每位員工到職時，均須簽署《員工行為規範》及《保密承諾書》，並於《聘僱合約書》中聲明同意遵守《員工手冊》及《工作規則》。透過這些文件，遠傳能夠與員工達成基本共識，讓員工詳細知悉公司的各項制度、福利及規範，建立良好的溝通基礎。

上述文件均保存在員工檔案中，並揭示在公司內部之公開網站上，全體員工皆可隨時參閱。以上各項文件之重點摘要如下。

▲ 員工行為規範

員工行為規範包括對公司資源負起妥善使用及保管之責任、公司饋贈禮物與優惠須符合之商業習慣、法律與道德標準、公司內部與外部行為準則、社交準則與禮儀；公司內部資訊之保密與管理，以及資料須誠實記錄並完整保存等。

▲ 保密承諾書

保密承諾書內容包括機密資訊之定義、權利讓與、保密義務、違約之法律效果及違約責任、僱傭關係、合約終止後之效力、繼承人及權利轉讓、適用之法律及管轄等。

▲ 聘僱合約書

聘僱合約書內容包括任用日期、薪資、獎金、福利、特休假、保險、工作調派、工作時間、健康檢查、管理規章等。

▲ 員工手冊

員工手冊內容包括招募與任用、薪資與福利、訓練與發展、職業災害補償及撫卹、門禁安全管理、勞工安全衛生之服務、行為規範及保密承諾、資訊服務及電子郵件使用規則、職工福利委員會之服務，以及溝通管道等。

▲ 工作規則（係經勞資會議通過，並送台北市勞工局核備在案）

工作規則載明之事項包括僱用、資遣、離職、工資與獎金、工作時間、休息、休假、請假、退休、考核與獎懲、職業災害補償及撫卹，以及福利措施與安全衛生等。

在員工道德行為與誠信之規範方面，遠傳要求所有員工遵守公司之《誠信經營守則》與《道德行為準則》，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像客戶、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。

此外，遠傳也透過不同溝通管道與線上課程，提醒同仁於日常工作中應遵守的行為規範。如在 2013 年，遠傳即針對資訊安全、管理階層的內部控制與稽核，以及個資法暨資訊安全等議題，對員工進行教育訓練與宣導。



5.2 員工溝通與關懷

遠傳尊重每一位員工的意見回饋，除了提供多樣化的實體及電子溝通管道，與員工密切溝通交流外，遠傳也在薪資及福利、性別平等、職業安全等層面體恤員工，建立健康、快樂的工作環境，凝聚員工向心力。

勞資溝通及申訴管道

為增進勞資雙方溝通，讓「勞資會議」的名稱更為軟性，呼應遠傳的價值觀與文化，遠傳自2000年起，開始將勞資會議取名為「神燈會議」，透過神燈計畫塑造企業的文化與信念，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，經營和諧的勞資關係，創造更好的工作環境。

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

除勞資會議外，遠傳內部也建立了各種不同的實體與電子溝通管道，與員工進行溝通與對話。遠傳內部的員工溝通管道如下。

▲ 實體溝通管道

管道	說明	2013年溝通內容
神燈會議 (勞資會議)	以促進組織和諧，發揮核心價值，提昇企業競爭力，提供建設性建議會議。每季開會一次，遇有特殊情況時則臨時召開會議	目前每季召開一次，遇特殊情況則召開臨時會議，會議內容包括公司現階段業務概況、未來拓展計畫，以及相關勞資關係議題之討論
員工大會	年度全員會議，由總經理主持，分享經營成果與新的方針，增進全員溝通與了解	針對諸如公司策略營運方針、執行成效、未來展望與挑戰等議題進行溝通
聯合職工福利委員會	每季或不定期開會，促進福利改善與組織和諧	定期透過福委會網站公告各項福利措施，所有職工皆可上網瀏覽，並提供諮詢信箱進行溝通
主管雙向溝通會議	每季定期與主管們進行雙向溝通會議，於會中傳達營運方針、執行成效等；會議中參與的主管可提出營運相關的議題進行討論，由高階主管現場直接回覆，建立互動式溝通	除針對公司營運目標及財務狀況、未來展望與挑戰、新趨勢分享等議題雙向互動溝通外，2013年亦包括重要議題「開口說愛 讓愛遠傳」，落實遠傳品牌精神
員工意見調查	為瞭解和確實反映同仁心聲，視情況需要不定期委外執行員工工作滿意度調查，做為公司持續改善的依據	員工滿意度調查較去年提升4.68%，達84.16%

▲ 電子溝通管道

遠傳亦建立多元的電子溝通管道如下表所示，以利於進行雙向溝通與對話。2013 年共計有 2 件溝通案例係透過電子溝通管道提出，分別為同仁反映相關權限使用問題，以及卸貨區臨時停車位問題，經遠傳判斷該兩項問題屬於對相關流程誤解所致，已向同仁解說。

<p>遠傳心交流月刊</p> <p>每月出刊，增進組織學習與分享</p>	<p>遠傳e事記</p> <p>每週出刊，摘錄公司要聞及產業訊息</p>	<p>遠傳快報</p> <p>隨時傳送即時且重要，或需同仁立即採取行動的訊息</p>	<p>彈跳視窗</p> <p>於內部網頁點選時自動彈跳出來，增加重要訊息曝光度</p>	<p>同仁建議</p> <p>提出公司營運有助益之創意提案</p>	<p>我要申訴</p> <p>同仁與相關權責單位反應或主管溝通而無具體結果，可利用申訴信箱反應，尋求協助</p>
---	---	---	--	--	---

員工意見調查

遠傳每年透過意見調查了解員工對工作、各項經營管理措施的看法，及公司是否在適當的地方投入適當的資源，以做為持續改善的參考，並擬定持續努力的行動方案，希望藉由持續的改善，不斷提昇遠傳競爭力。

根據遠傳 2013 度員工意見調查結果，公司各面向的整體滿意度較 2012 年進步了 4.68%。與 2012 年相較，公司整體進步最大的三個面向分別是領導效能、薪酬與績效管理，以及工作滿意度。

另外，為更了解同仁的整體士氣，營造正向的工作環境，2013 年加入了工作投入構面的調查，涵蓋工作心理認同及工作正向態度兩個次構面，兩個構面的平均值分別為 3.72 及 3.9（五點量表），呈現出中上的工作認同態度。

▲ 員工滿意度



員工薪資及福利政策

在薪資及福利政策方面，遠傳依職務給薪未因男女而有不同薪資標準，所有職務皆高於政府基本薪資，最基層之職務起薪亦高於基本薪資 23%，另提供年終獎金以及目標達成獎金、業務獎金及特殊表現獎勵等薪酬制度。

員工福利除了依照基本法令辦理外，為促進員工的身心健康與生活平衡，遠傳也提供全員健康檢查、員工團體保險、醫護室、員工協助諮詢服務、健康與安全衛生講座、員工餐廳、手機補助及每月通話費補助等福利。此外，遠傳也成立職工福利委員會，鼓勵社團活動及補助國內外員工旅遊等福利。

在退休福利方面，遠傳對正式聘用員工訂有退休辦法，該辦法係依據勞動基準法規定而制定，退休金之支付根據服務年資及退休前六個月之平均工資計算，每月按薪資百分之二提撥退休準備金，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帳戶。此外，新制的「勞工退休金條例」已於 2005 年 7 月 1 日實施，針對選擇新制的員工，遠傳也依月投保金額的百分之六按月提繳於勞保局。

職業安全與勞工健康

在勞工健康與職業安全方面，遠傳設有「勞工安全衛生委員會」及專責勞工安全衛生單位，執行工作環境改善並確保員工工作安全等任務。勞工安全衛生委員會共 13 人，依照規範由事業經營負責人或其代理人、勞工安全衛生人員、事業內各部門之主管、監督、指揮人員、與勞工安全衛生有關之工程技術人員、醫護人員，以及勞工代表所組成；其中勞工代表 共計 8 人，約占委員會人數之 6 成。

遠傳的勞工安全衛生委員會之職責，在於負責規劃職業災害防止計劃以及自動檢查計劃、定期召開會議審查勞工安全衛生改善事項，以及設置區域安全衛生主管，落實災害預防之溝通與管理。此外，遠傳的勞工安全衛生單位也不定期與全員及特定人員溝通災害預防之觀念，並辦理各項安全訓練，提供特定人員有關勞工安全衛生學習課程。

在工作環境的部分，遠傳皆依法執行工作場所危害因子的環境檢測，並依工作任務需要，提供各種安全護具，定期普查確保其有效落實。對於遠傳外包之承包商，遠傳也會提供相關訓練，避免因施工不當造成之危害並釐清法律責任，並定期實施外包工作安全衛生查核。最後，為提升緊急狀況的應變能力，遠傳也定期舉辦消防演習，以降低員工及財產之火災風險。

有關遠傳勞工安全衛生有關之規定與文件，均揭示在內部公開網站上，每位員工皆可隨時參閱。2011-2013 年職業安全相關統計數據如下。

	工傷率 (IR)	職業病率 (ODR)	誤工率 (LDR)	缺勤率 (AR)
2011	0.040	0	0.040	1,539.33
2012	0.068	0	2.154	1,560.77
2013	0.032	0	0.026	1,652.76

註：

工傷率 = (工傷總數 / 工作總時數) × 200,000
 (指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)
 備註：工傷率計算不包含員工上下班交通事故

職業病率 = (職業病總數 / 工作總時數) × 200,000
 (指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)

誤工率 = (誤工總天數 / 工作總時數) × 200,000
 (指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)
 誤工定義：員工因工傷或職業病失去勞動能力，而脫離崗位，指工傷假。

缺勤率 = (總缺勤天數 / 總工作天數) × 200,000*
 (指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)
 缺勤定義：員工因失去勞動能力(不是因工傷或職業病)而脫離崗位。包括病假及事假，不包括批准的假期、產假、陪產假、喪假等。

▲ 員工身心健康

為照顧員工身心健康，遠傳設置全職的專業護理人員，實施新進員工體檢，並定期辦理全員健康檢查。遠傳員工除享有每兩年一次、優於法令規定的健康項目檢查外，也不定期與政府機構、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、乳房攝影、心肺復甦術及家庭、工作與生活等。

2013 年，遠傳參與「臺北市政府衛生局 102 年戶外定點吸菸自主管理認證」，全力支持與營造無菸的職場環境。此外，遠傳亦定期安排 CPR 培訓，以認證合格之員工，確保緊急狀況發生時能夠及時援助；並提供員工視障按摩師服務，以舒緩員工之工作壓力，促進健康。

針對員工面臨有關工作壓力、人際關係、家庭、婚姻等工作內外部壓力，遠傳也提供員工協助諮詢 (EAP) 服務，委由簽約之專業機構協助解決員工的各種心理問題，以維持身心平衡，確保工作安全、品質與生產力。

性別平等與性騷擾防治

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。員工受聘後的薪資和升遷調整，一律根基於個人能力和績效，不受年齡、種族、膚色、性別、性傾向等影響。

遠傳致力於提供性別友善的工作環境，是國內同業中唯一女性員工多於男性員工的企業。為了讓員工能在性別平等的職場環境上安心工作，遠傳在政府的性別工作平等法施行後，即進行了全省營運據點及門市的巡迴溝通及說明，同時為因應性騷擾防治法的實施，遠傳成立「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。2013 年度，遠傳內部並未發生歧視個案、強迫勞動及其他員工人權相關事件。

5.3 職涯發展

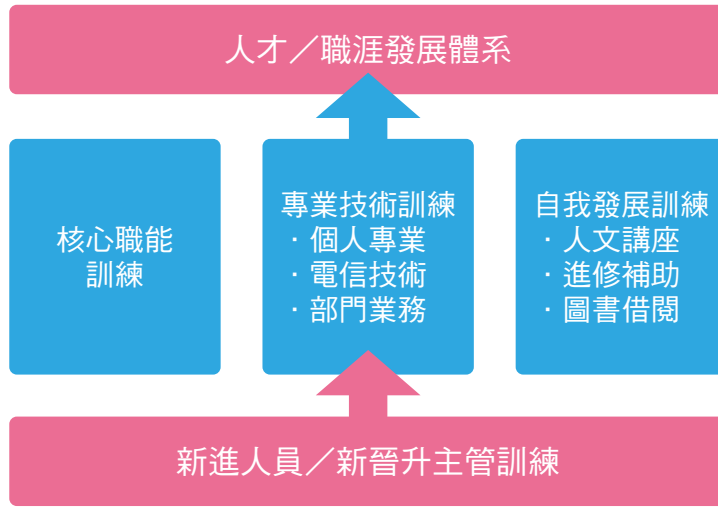
遠傳一直以來皆以「溝通沒有距離」為服務主軸，更以「生活有遠傳 溝通無距離 人生更豐富」為願景。近年來，為因應國內、外在環境變化及電信科技匯流趨勢，遠傳於 2011 年成就新的使命「致力成為華人世界資通訊及數位內容整合的最好服務業者」。

為了達成使命，遠傳於 2013 年正式建立以職能為架構的教育訓練藍圖，展開一連串的員工教育訓練重整計劃，確保每位員工皆具備電信通訊服務產業的核心職能，並針對不同職位與角色，擬定相對應的職能行為展現標準，具體落實於每個職位角色，確實體現於日常工作當中。

全新的員工教育訓練架構

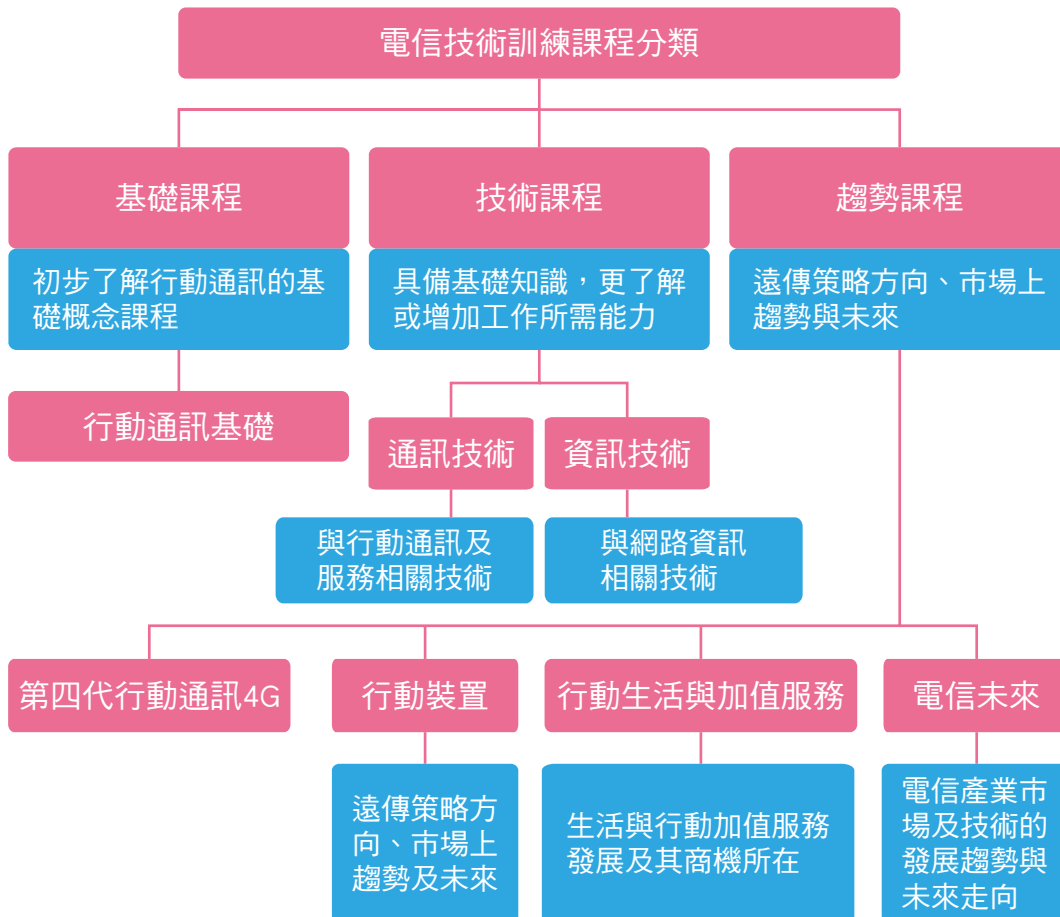
在 2013 年，遠傳共舉辦八場主管溝通會議，並對全體員工進行線上溝通，協助所有員工了解核心職能訓練架構的目的、內容與效益。遠傳接著推出主管體驗營課程與全員線上課程，藉由同仁於日常工作中實踐職能的真實故事分享，鼓勵員工學習遠傳人的優異行為表現，持續維持高工作績效表現。

遠傳重整後的教育訓練體系共包含五大項目：人才／職涯發展、核心職能訓練、個人專業技術訓練（含電信技術訓練、部門業務訓練）、自我發展訓練（含人文講座、進修補助）及新進人員／主管訓練。各項目之間彼此關聯，確保所有員工皆能透過此教育訓練體系，了解其所屬職位的核心職能，並持續提升專業技術，落實企業人才培育的目的。遠傳全新的教育訓練體系如下。



▲ 更加強化核心職能訓練

在個人專業技術訓練的「電信技術」部分，由於電信技術屬於電信資訊服務業最核心、且最重要的職能，遠傳擊劃了詳細的教育訓練藍圖，並針對此藍圖設計相對應的課程，確認業務相關的所有員工皆理解相關基礎知識。



2013 年度，針對以上教育訓練體系的五大訓練項目，遠傳總共開辦了約 1,156 班次的教育訓練課程，90,168 人次參與，總費用約 28,333,000 元。員工訓練之班次、受訓之員工人數、時數及性別分布如下。

▲ 2013 員工訓練班次內容





內訓 新人訓練	內訓 講座	內訓 電信技術	內訓 管理類	內訓 個人專業	內訓 部門專業訓練	外訓
149	19	40	44	88	816	165

總計 1,156 班次

▲ 2013 員工訓練總金額

員工訓練總金額	28,333,000 (單位：新台幣元)
員工訓練總時數	297,115.4 (單位：小時)
總員工數	6,387 (單位：人)
員工訓練總金額/總員工數	4,436.0 (單位：新台幣元)
員工訓練總時數/總員工數	46.5 (單位：小時)

▲ 各級員工教育訓練學習時數

	 人數	 平均受訓時數	 人數	 平均受訓時數
一般員工	3,122	51.7	2,452	46.7
經副理級	232	44.4	462	36.8
協理級以上	38	23.8	81	23.8
總計	3,392	49.7	2,995	42.9

▲ 提升員工人文素養

遠傳重視員工人文素養及軟性技能的養成，2013 年共規劃了創意激發、美學生活、親子關係、職場溝通、樂活人際等主題之人文講座，邀請大師級講師於全省北中南各主要辦公室，藉由講座與同仁分享交流，增添生活知識與經驗學習，了解社會觀點與動態，進而刺激人文思維與行為的展現。

▲ 擴大數位及多媒體學習運用

2013 年，為提高學習滲透率更高，除實體課程外，遠傳也運用數位學習，規劃與法務、資訊安全、電腦技能、提昇個人效能等課程，更委製相關職能及新進人員數位課程，強化同仁對公司的認識與向心力。由於學習期間不須因時間地點之因素限制，並可自我掌握進度，提昇學習及移轉效率。

▲ 在職進修補助

2013 年，遠傳持續鼓勵優秀員工個人進修深造，依在職進修補助辦法，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，兼顧公司專業能力培育需求及同仁職涯規劃，提高員工發展滿意度。遠傳於本年度共補助 1 人進修，補助金額為 68,272 元。

優良員工選拔

為激勵表現優良及對公司具高度承諾之員工，樹立良好楷模，期望同仁秉持服務第一、積極創新的精神，持續優化服務品質，並鼓勵同仁於工作中展現企業核心價值，朝願景持續前進，遠傳每年皆由各部門依考核標準進行多元面向之優良員工選拔，由公司進行表揚。

2013 年，遠傳共表揚包含 Top Sales、楷模獎與久任同仁三個獎項，邀請得獎之員工在公司全體員工大會中出席，接受公司表揚，由全體同仁共同感受榮耀。

► GRI G3.1 索引表

	GRI指標	揭露位置	對應頁數
策略與分析			
1.1	組織最高決策者對永續性與組織及其策略之關聯性聲明	總經理的話	2-3
1.2	關鍵衝擊、風險與機會的說明	風險管理	15-17
組織概況			
2.1	組織名稱	遠傳電信基本資料	7
2.2	主要品牌、產品或服務	遠傳電信基本資料	7
2.3	組織營運架構	公司治理架構	12
2.4	組織總部所在地	遠傳電信基本資料	7
2.5	組織營運據點所在國家	遠傳電信基本資料	7
2.6	所有權與法律形式的性質	上市公司	7
2.7	服務的市場(地區、顧客類別及分佈)	遠傳電信基本資料	7
2.8	組織規模	遠傳電信基本資料	7
2.9	報告期間內機構規模、結構或所有權方面的重大改變	轉投資事業	8
2.10	報告期間內所獲得的獎	遠傳2013年大事記	10-11
報告參數			
3.1	報告期間	關於此報告	1
3.2	上一份報告出版日期	關於此報告	1
3.3	報告週期	關於此報告	1
3.4	查詢報告或報告內容的聯絡資訊	關於此報告	1
3.5	定義報告內容的流程	利害關係人與重大性議題鑑別	18-19
3.6	報告的邊界	關於此報告	1
3.7	指出任何有關報告範疇或邊界的限制	關於此報告	1
3.8	報告合營資機構、分支機構及外包廠商重大事項的根據基礎	關於此報告	1
3.9	數據量測技巧及計算基準，包括應用在製作指標及其它報告中資訊的各種估算所依據的假設及技巧	見各指標之相關數據及圖表說明	—
3.10	解釋舊報告資訊重新陳述的原因	無重述	—
3.11	報告的範疇、邊界或量測方法的重大改變	無重大改變	—
3.12	表列各標準揭露的位置	GRI指標對照表	72-79
3.13	第三方查證聲明	委託第三方公正單位SGS進行查證	—

治理承諾與議合

4.1	組織的最高治理架構及專責特定事務的委員會	董事會治理架構及原則	13
4.2	最高治理單位主席有否兼任行政職位	為確保治理架構之獨立性，董事長徐旭東先生並未兼任行政職位	—
4.3	最高治理架構中獨立董事的人數	董事會治理架構及原則	13
4.4	股東及員工向最高治理單位提出建議或經營方向的機制	董事會治理架構及原則	13
4.5	對最高治理單位成員的薪酬與績效間的連結	董事會治理架構及原則	13
4.6	避免最高治理單位出現利益衝突的現有流程	誠信經營原則	15
4.7	最高治理單位成員的選擇方式及考量	董事會治理架構及原則	13
4.8	組織使命、價值觀、行為守則，以及關於經濟、環境與社會績效原則的說明	核心經營理念	9
4.9	最高治理單位管理與監督組織經濟、環境與社會績效的流程	企業社會責任治理	14
4.10	最高治理單位評估自身經濟、環境與社會績效的流程	企業社會責任治理	14
4.11	解釋組織的預警原則與方針	風險管理	15-17
4.12	機構對外界發起的經濟、環境與社會憲章、原則或其他倡議的參與或支持	上市上櫃公司企業社會責任實務守則、Smart2020	14,39
4.13	機構加入的公協會或國際倡議組織	外部參與	17
4.14	機構議合的利害關係人族群清單	利害關係人鑑別與溝通	18
4.15	辨識及選擇要議合之利害關係人的根據	利害關係人鑑別與溝通	18
4.16	利害關係人議合的方法與頻率	利害關係人鑑別與溝通	18
4.17	利害關係人議合過程中提出的重大性議題及回應方式	重大性議題鑑別與回應	19
經濟			
DMA	經濟考量面的管理方針揭露	核心經營理念	9
EC1	組織產生及分配的直接經濟價值	2013重大財務績效	9
EC2	氣候變遷對組織造成的財務負擔及其它風險和機會	重大天然災害風險管理、對Smart2020的回應	16,45
EC3	組織有責任提供的福利計畫	員工薪資及福利政策	66
EC4	來自於政府的重大財務援助	本年度無重大財務援助	—
EC5	在各主要營運地點的標準起薪與當地最低工資的比率	員工薪資及福利政策	66

EC6	組織的當地供應商政策、實務及支出比例	供應鏈管理	47
EC7	聘用當地人員的程序及聘用當地社區居民為高階經理人的比例	男女主管比例	60
EC8	透過商業活動、實物捐贈或免費服務為公共利益而提供的基礎建設投資及服務	基礎建設投入、偏遠地區建設投入、2013遠傳公益投入金額及合作團體一覽表	49-50,57
EC9	重大間接經濟影響	創造社會價值	49-57
環境			
DMA	環境考量面管理方針揭露	能源管理架構與職掌、能源管理目標與方針	39-41
EN1	所用物料的重量或用量	遠傳屬電信服務業，故此項不適用	—
EN2	使用回收物料的百分比	遠傳屬電信服務業，故此項不適用	—
EN3	直接能源消耗量	能源、水資源消耗及溫室氣體排放量	44
EN4	間接能源消耗量	能源、水資源消耗及溫室氣體排放量	44
EN5	因節省及提高效益節省而避免消耗的能源	2013節能減碳活動節能方案、伺服器虛擬化績效、基地台節能、響應政府節能計畫	41-42
EN6	提供具能源效益或再生能源的產品及服務的計畫及計畫成效	推動無紙化帳單及表單、行動自助客戶服務	42-43
EN7	減少間接能源耗量的計畫及計畫的成效	推動無紙化帳單及表單、行動自助客戶服務	42-43
EN8	依各來源劃分的總耗水量	能源、水資源消耗及溫室氣體排放量	44
EN9	因抽取水而嚴重影響到的水源	無	—
EN10	循環再利用及循環用水的百分比及總用量	遠傳為電信服務，使用水皆來自自來水公司	—
EN11	組織在環境保護區或生物多樣性豐富地區的營運據點位置及面積	不適用，無此情事	—
EN12	組織活動、產品及服務對環境保護區或生物多樣性豐富地區的重大影響	不適用，無此情事	—
EN13	受保護或經復育的棲息地	不適用，無此情事	—
EN14	組織的生物多樣性影響評估策略、現行行動及未來計畫	不適用，無此情事	—
EN15	列入國際自然及自然資源保護聯盟(IUCN)轄下紅色名冊及全國保育名冊的物種	不適用，無此情事	—
EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	能源、水資源消耗及溫室氣體排放量	44
EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	能源、水資源消耗及溫室氣體排放量	44

EN18	減少溫室氣體排放的計畫及其成效	2013節能減碳活動節能方案、伺服器虛擬化績效、基地台節能、響應政府節能計畫、推動無紙化帳單及表單、行動自助客戶服務等	41-43
EN19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量	不適用，無此情事	—
EN20	按種類及重量劃分的氮氧化物(NO)、硫氧化物(SO)及其它重要氣體的排放量	不適用，無此情事	—
EN21	按品質及目的地劃分的總排水量	不適用，無此情事	—
EN22	按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	廢棄物管理	45
EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	不適用，無此情事	—
EN24	按照《巴塞爾公約》附錄I、II、III、VIII的條款視為有毒的廢棄物經運輸、進口、出口或處理的重量，及經國際船運輸送的百分比	不適用，無此情事	—
EN25	受組織排水嚴重影響的水源及相關棲息地位置、面積、受保護狀況及生物多樣性價值	不適用，無此情事	—
EN26	降低產品及服務的環境影響的計畫及其成效	推動無紙化帳單及表單、行動自助客戶服務	43
EN27	按類別劃分，售出產品及回收售出產品包裝物料的百分比	遠傳為電信服務業，故此項不適用	—
EN28	違反環境法令被處罰巨額罰款的總額，以及所受金錢以外的制裁的次數	無此情事	—
EN29	運輸營運用的產品、其他貨物及原物料，以及員工通勤所產生的重大環境影響	遠傳為電信服務業，在運輸及員工通勤上無重大環境影響	—
EN30	按種類劃分的總環保開支及投資	環境相關支出	45
勞工			
DMA	勞工考量面的管理方針揭露	員工守則與規範	62-63
LA1	按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數	員工僱用基本狀況	59-62
LA2	按年齡組別及性別列出員工流動率和新進員工的數量及數率	員工流動率	61
LA3	提供全職員工的福利	員工薪資及福利政策	66
LA4	受集體協商權保障的員工比率	遠傳無工會	—
LA5	特定工作變動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂	員工守則與規範	62-63
LA6	在勞工健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例	職業安全與勞工健康	66-67

LA7	工傷率、職業病率、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	職業安全與勞工健康（無死亡人數）	66-67
LA8	為協助員工、員工家屬或社區成員而推行與嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防及風險監控有關的計畫	職業安全與勞工健康	66-67
LA9	與工會達成的正式協定中，跟健康與安全有關的主題	遠傳無工會	—
LA10	按員工職級劃分，每位員工每年平均受訓時數	各級員工教育訓練學習時數	70
LA11	加強員工持續受聘能力，協助員工轉職的技能管理及終生學習的專案或課程	全新的員工教育訓練架構	68-71
LA12	依性別統計接受定期評比及職業發展檢討的員工的百分比	優良員工選拔	71
LA13	按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分各部門成員和員工的組成	員工僱用基本狀況	59-62
LA14	按員工種類及職別劃分，男性與女性的基本薪資比率	性別平等與性騷擾防治	68
LA15	按性別劃分，產假/陪產假後回任或留任比率	育嬰留職停薪統計	62
人權			
DMA	人權考量面的管理方針揭露	性別平等與性騷擾防治	68
HR1	載有人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定數量及百分比	無，將於未來納入投資規範	—
HR2	已通過人權審查的重要供應商，以及承包商的百分比	無，將於未來納入供應商規範	—
HR3	員工依公司政策，接受人權相關訓練的總時數，包括受訓員工的百分比	人權相關訓練已涵蓋於遠傳之員工教育訓練中	—
HR4	發生歧視個案的次數，包括組織採取了什麼樣的行動	性別平等與性騷擾防治	68
HR5	哪些作業模式，可能危害員工的集合結社自由和集體協商權，組織採取了什麼樣的行動	無此情事	—
HR6	哪些作業模式，可能危害童工，組織採取了什麼有助廢除童工的措施	遠傳皆遵循國內相關法令規範要求，未有招聘童工之相關情事發生	—
HR7	哪些作業模式，可能導致嚴重強制或強迫勞動的風險，為了消除此類狀況，組織採取了什麼樣的行動	遠傳皆遵循國內相關法令規範要求，未有強制或強迫勞動之相關情事發生	—
HR8	保全人員依公司政策，接受人權相關訓練的總時數，包括受訓雇人員的百分比	不適用	—

HR9	涉及侵犯當地員工權利的個案次數，機構採取了什麼樣的行動	無此情事	—
HR10	接受人權審查或衝擊評估營運點的百分比和總數	無，將於未來納入相關評估規範	—
HR11	經由正式申訴機制解決與人權有關的申訴數量	無此情事	—
人權			
DMA	社會考量面的管理方針揭露	誠信經營原則、填補數位落差	15,49-50
SO1	有進行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運比例	遠傳為電信服務業，對當地社區無重大負面影響，故無相關評估	—
SO2	已作收賄相關風險分析的事業單位總數與百分比	誠信經營原則	15
SO3	已接受機構的反收賄政策及程序訓練的員工百分比	員工守則與規範	62-63
SO4	因應特定收賄事件案所採取的行動	無此情事	—
SO5	對公共政策的立場，以及公共政策之發展與遊說的參與	填補數位落差	49-50
SO6	按國家劃分，對政黨、政治人物及相關機構進行財務及實物捐獻的總值	無此情事	—
SO7	針對反競爭行為、反壟斷、壟斷實務所採取的法律行動總數及其結果	無此情事	—
SO8	因違反法律與規章所處重大罰款的金額，及非金錢性的制裁次數	無此情事	—
SO9	對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的營運點	遠傳為電信服務業，對當地社區無重大負面影響	—
SO10	在對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的營運點實施的預防和消除措施	遠傳為電信服務業，對當地社區無重大負面影響	—
產品責任			
DMA	產品責任考量面的管理方針揭露	資費透明化溝通、客訴處理與客戶滿意度調查、電磁波管理	24-25 35-36,46
PR1	為改良產品及服務而評估在其生命週期各階段對安全與健康的衝擊，以及要接受這種評估的重要產品與服務類別的百分比	電磁波管理	35-36
PR2	按結果類別劃分，違反產品和服務生命週期間健康與安全衝擊之相關法規與自願性規範的次數	無此情事	—
PR3	按程序劃分標示所需的產品及服務資訊種類，以及須符合這種資訊規定的重要產品及服務的百分比	資費透明化溝通	24-25

PR4	按結果類別劃分，違反規管產品及服務資訊標籤的法規及自願規約的次數	無此情事	—
PR5	有關於顧客滿意度的實務，包括調查顧客滿意度的結果	客訴處理與客戶滿意度調查	35-36
PR6	為符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約而設的計畫	資費透明化溝通	24-25
PR7	按結果類別劃分，違反行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）相關法規及自願性規約的次數	無此情事	—
PR8	關於侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	無此情事	—
PR9	因違反產品/服務提供及使用的相關法律/規定所處重大罰款的總額	基礎建設投入	49-50
電信業附加指標			
I01	在電信網路基礎設備的投資	基礎建設投入	49-50
I02	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	偏遠地區建設投入	50
I03	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全措施	基礎建設投入	49-50
I04	遵守國際非離子輻射委員會頒布之手機電磁輻射的規定	電磁波管理	46
I05	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	電磁波管理	46
I06	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策與措施	電磁波管理	46
I07	選擇天線和傳輸站建置地點的政策與措施	基礎建設投入	49-50
I08	獨立基地台、共享基地台、既有建物上的基地台數量與比例	基礎建設投入	49-50
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	偏遠地區建設投入	50
PA2	為彌平障礙提供的通訊商品及服務之相關政策與措施	服務特殊族群、偏鄉地區建設投入	25,50
PA3	確保通信和服務之可取得性與可信賴度的政策與措施	追求最佳的通訊品質	50-51
PA4	在有營運的地區，量化通訊產品與服務的普及程度	市場佔有率	9
PA5	提供低/無收入族群使用通信產品與服務之數量與種類	服務特殊族群	25
PA6	在緊急狀況與救援時，提供通訊產品及服務的方案	重大天然災害風險管理	16

PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	客戶個人資料保護	33-34
PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與策略	電磁波管理	46
PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	電磁波管理	46
PA10	確保資費說明的透明度	資費透明化溝通	24-25
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	資費透明化溝通	24-25
TA1	如何在提供通訊產品與服務時，提高資源利用效率	資費透明化溝通	24-25
TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	企業雲端服務、多媒體數位內容服務暨電子商務	26-33
TA3	揭露由於TA2所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	企業雲端服務、多媒體數位內容服務暨電子商務	26-33
TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	客訴處理與客戶滿意度調查	35-36
TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	App開發者大會	31



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 2013

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 2013. 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 2013 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 2013.

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 high 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 2013 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FET sustainability activities in 01/01/2013 to 12/31/2013.

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 2, high 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.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Principles, Standard Disclosures and Indicators

The report, FET Corporate Sustainability Report 2013, 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
18 June, 2014
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8