



## 2011遠傳電信 企業社會責任報告書

FAREASTONE  
遠傳  
只有遠傳 沒有距離

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,Ruei 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>

時尚環保 > 責任創意



# GRI聲明書

本報告書經全球永續性報告協會確認符合GRI 3.1綱領，取得GRI B<sup>+</sup>應用等級確證聲明書



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Far Eastone Telecommunications Co., Ltd.** has presented its report "Far Eastone Telecommunications Corporate Social Responsibility Report of 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 29 May 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI globe logo.

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because Far Eastone Telecommunications Co., Ltd. has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 27 April 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.



## 編輯原則

我們將植基於誠信透明的溝通原則，每年出版企業社會責任報告書，讓各界利害關係人以及社會大眾，了解遠傳電信致力於社會責任的努力與成果。亦冀望透過這本報告書的出版，再度強化我們集合眾人之力，投身於企業社會責任的承諾。

### 報告期間

本報告書係揭露了遠傳在2011年(2011年1月1日至12月31日)，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之一致性，係以該活動的起始時間為主。

### 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，涵蓋了遠傳於財務、環境和社會面的表現；財務資訊以遠傳為主體，部份內容涉及遠傳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

本報告係參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI)最新公告之GRI 3.1版綱領及AA1000(2008)標準撰寫，經全球永續性報告協會確認符合GRI 3.1綱領，取得GRI B<sup>+</sup>應用等級確證聲明書，及經台灣檢驗科技股份有限公司(SGS-Taiwan)確證，符合B<sup>+</sup>應用等級。

### 聯絡資訊

如果您對於《2011年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

電子郵件：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



# 目錄 CONTENTS

## GRI聲明書

- 01 編輯原則
- 04 遠傳總經理的話
- 05 認識遠傳
- 06 遠傳大事紀

- 80 SGS認證
- 83 GRI G3.1 Index

## 12 企業社會責任管理



- 13 遠傳CSR委員會組織圖
- 13 遠傳企業社會責任雙主軸
- 14 與利害相關人溝通及對話
- 16 公司治理
- 21 風險管理

## 22 創新服務



- 23 遠傳四大應用服務
- 28 八大智慧雲服務

## 30 門市



- 31 服務認證
- 34 積極參與社區活動
- 35 門市環保行動

## 36 客戶服務



- 37 客戶滿意度
- 38 一通電話完成服務
- 39 隱私權保護
- 40 即時回應客戶需求
- 41 降低電信服務的影響

## 42 策略聯盟



- 43 與公協會的互動
- 44 參與電信公共政策
- 44 財團法人電訊暨智慧運輸科技發展基金會

## 46 員工



- 49 勞資關係
- 52 職場身心健康
- 53 職業安全衛生
- 54 人資數據

## 56 綠色電信



- 57 氣候變遷風險管理
- 59 節能管理
- 62 建構世界級機房
- 64 機房節能
- 65 基地台節能策略
- 66 綠色採購
- 67 供應商管理
- 67 廢棄物管理
- 68 辦公室節能美化
- 69 環境數據

## 72 社會關懷



- 73 攜手兒福聯盟文教基金會 長期關懷兒童問題
- 74 愛心捐款義賣 關心弱勢族群
- 74 遠傳關懷災區響應募款 送愛到災區
- 76 響應遠東集團作公益 莫拉克颱風持續關懷
- 77 公益責任奠立典範 以核心價值創造公益價值
- 77 日本大地震 愛心無距離 大愛遠遠傳
- 78 那瑪夏鄉高抗災通信平臺
- 79 與國際級表演藝術接軌 企劃執行太陽劇團在台表演

# 遠傳總經理的話

很榮幸跟各位分享遠傳第一本企業社會責任報告書！遠傳秉持著「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」之願景，在過去一年中，創造了不少重要的里程碑，包括了佈建42Mbps的網路設施、並自2006年起五度獲得SGS Qualicert服務驗證，以及成為我國唯一同時擁有GSM、WiFi、WiMAX、TD-SCDMA等多重接取技術的電信公司，這是一個令人驕傲的成績，更為日後提供數位匯流服務奠下了良好的基礎。

儘管我們為過去一年所創造的成果感到自豪，我們更明白一個卓越企業的責任應該建立在對整體社會的長期承諾上，除了降低對環境的影響，更應該用道德、誠信與透明的態度，向所有利害相關人溝通遠傳及合作夥伴投入建構永續社會的努力。

雖然遠傳於企業社會責任(Corporate Social Responsibility, 以下簡稱CSR)的對外溝通起步稍晚，但我相信遠傳不論是在投入資源或行動上，皆已具備相當的水準。2011年底我們正式成立了CSR委員會，由我擔任執行長，統籌規劃遠傳長期CSR策略與方向，除了檢視目前回應利害相關人的情況外，未來也將逐步推動CSR相關行動，將CSR內化於遠傳的企業文化中。

面對越來越激烈的市場競爭及永續發展的挑戰，我們期望CSR能與遠傳「誠信、創新、主動、負責、團隊合作」的企業核心價值結合，將CSR視為品牌來經營。植基於此，我們不會把CSR視為專案或一次性的行動，而是長期承諾，讓CSR與經營策略有效結合，成為遠傳競爭力的來源。我相信這將有助於提升員工向心力與敬業態度，並展現於對客戶的服務上，進一步推動企業的長期發展。

在環境面，電信業所掌握的核心能力，一直被社會大眾期待成為創造未來有效節能的先鋒戰力，然而要達成此目標，夥伴關係必不可少，為了擴大及提昇遠傳投入節能行動的效應，我們將持續積極建立和拓展夥伴關係，從自身開始做起，並逐步推升供應商的能力與責任感，進而推動節能經濟以及節能社會的具體實現。

在社會參與部份，我們以「時尚環保、責任創意」為主軸，用具創意的交流倡議與平台，以生活化且流行時尚的倡議，邀請年輕族群共同來參與行動，激發創意，發展出如「遠傳S市集」、「遠傳e書城」、「Omusic」及「遠傳影城」等消費者愛用、想用、又兼具環保時尚的四大服務，進一步影響遠傳客戶對於永續、環保節能的觀念改變。我們想傳達的是，環保可以是一種時尚，責任也可以用創意來展現。

展望未來，遠傳將發展成為一家提供橫跨平台、內容服務、應用及使用經驗的服務提供者，透過行動、網際網路及有線的三網融合環境，以更環保的方式，讓社會大眾全面體驗無縫接軌匯流服務，秉持立足台灣，用「一個產品，多個市場」角度，放眼整個華人世界市場的經營。我們相信企業在開疆闢土之際，更應透過長期承諾及行動，奠定未來精進企業社會責任之基礎。

我們以透明共享的態度，發行第一本遠傳「企業社會責任」報告書，期望透過這本報告書，向社會大眾及所有的利害相關人，說明遠傳在致力企業永續經營之餘，更以嶄新手法善盡社會公民責任，這是一個實驗，也是一個倡議，希望我們能夠拋磚引玉，帶動更多企業以創意的手法參與社會公益，朝向企業兼顧永續發展及社會責任之康莊大道邁進。

遠傳 總經理

李彬



# 認識遠傳

遠傳電信(以下簡稱遠傳)成立於1997年4月11日，憑藉堅強的技術資源及健全的財務實力，在1997取得兩張行動通訊特許執照(GSM900與GSM1800)外，迅速地進行網路建設，在1998年1月正式開台。

遠傳秉持著「誠信、創新、主動、當責以及團隊合作」之企業核心價值，透過創新思維，為消費者創造更大利益和完美的使用者經驗。除了台灣市場，也持續與各國電信業者進行360°合作，使各地區的資、通訊技術得以完整交流，為客戶創造最大價值。

展望未來，電信產業將朝向數位匯流趨勢發展，面對未來的挑戰，遠傳將擴大服務範疇，致力於成為橫跨電信溝通、資訊下載、趣味娛樂與商務交易的全方位電信服務業者。

## 企業願景

遠傳以「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」作為公司願景，提供最高品質與最多樣的服務，滿足股東、員工及客戶的溝通需求，創造更豐富與便利的行動生活。

## 2011年企業目標

遠傳以「積極創新、服務第一、持續成長」作為2011年之具體目標，立足台灣，放眼全球華人市場，提供優質的資通訊及數位內容整合服務，除了持續推出資通訊市場整合型服務外，同時致力於發展相關行動應用商品；為服務廣大客戶，更積極強化第一線的優質門市服務品質，為消費者打造無距離的行動生活。

除此之外，遠傳並承諾以創新及熱情超越客戶期望，成為員工首選企業。創造股東最高價值外，更致力於企業社會責任及環境永續發展。

## 品牌精神

遠傳以「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。



遠傳電信股份有限公司

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)

營運範圍：台灣

合併總資產(仟元)：\$95,430,723

合併營業收入(仟元)：\$75,748,831

員工人數(人)：4,940

直營門市家數(家)：171

用戶數(千人)：6,618

數據截至2011年12月31日





2011

遠傳「bella儂儂」App獲得第五屆數位金鼎獎最佳增值服務獎。  
促成全球最大行動聯盟之一的Vodafone Group及亞洲行動通訊聯盟Conexus Mobile Alliance共同合作，宣佈策略聯盟。  
榮獲財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會第八屆資訊揭露評鑑A+前十名。遠傳第五度獲得A+前十名殊榮。  
通過中華公司治理協會「CG6006進階版公司治理制度評量」認證。

2010

榮獲《財資》雜誌2010「亞洲區年度最佳投資人關係」大獎，是唯一獲得此項殊榮的台灣電信業者。  
透過子公司遠新資通股份有限公司以公開收購方式，收購新世紀資通股份有限公司股份。  
打造全台首座綠能IDC雲端服務中心。  
再度蟬聯遠見雜誌第七屆「服務業大調查」電信產業榜首。  
獲頒台北市政府企業辦公場所「金省能獎」之榮耀。  
獲得FinanceAsia第九屆「亞洲最佳公司」年度評比，「最佳企業社會責任」與「最佳投資人關係」兩項大獎。  
獲得行政院環保署所頒布之「2008綠色採購績優企業」之榮耀。  
以「Mobile Service Provider行動通訊服務」再度蟬聯讀者文摘Trusted Brand金獎。

2009

繼2007年，再度榮獲FinanceAsia頒發「台灣年度最佳公司治理」獎項，為台灣地區唯一連續兩年獲得此殊榮的台灣電信業者。  
榮獲遠見雜誌2008年十大傑出服務電信公司服務評鑑第一名。  
iSMA頒發2008「傑出資訊服務管理獎—年度專案獎」，為唯一取得ISO20000資訊服務管理專業認證的台灣電信業者。  
獲頒遠見雜誌台灣企業社會責任表現前50強之企業及讀者文摘所頒發的信譽品牌獎雙重肯定。

2008

榮獲WiMAX南區執照，為唯一入榜的電信公司。  
榮獲FinanceAsia雜誌「台灣區年度最佳公司治理」大獎，為唯一獲得此項殊榮的台灣電信公司。  
推出全國最高速3.6Mbps HSPA技術，開啟3.5G行動通訊新世代。  
榮獲國際知名瑞士SGS(Societe Generale de Surveillance)公司所認可之Qualicert服務驗證，為亞洲地區第一家電信業者獲得此項肯定。

2007

連續於2005及2006二年，榮獲證券基金會「資訊揭露評鑑」最高等級A+，在全體逾千家上市櫃公司中，2006年度僅有15家獲此殊榮。  
榮獲Asian Mobile News Awards「台灣區年度最佳電信公司」與「最具創意的電信服務」兩項大獎，為唯一同時獲得兩項殊榮的台灣電信公司。  
與亞洲六家主要領導行動通訊業者共組「亞太地區行動通訊聯盟」推展更優質國際漫遊與企業客戶服務，12月份宣佈正式名稱為「Conexus」。

2006

榮登十月份亞洲商業週刊「亞洲150最佳表現企業」排行榜，為台灣電信業唯一入選之公司。  
正式在台灣證券交易所電子類股掛牌上市，證券代碼4904。  
國內首家行動通訊業者通過BS7799資訊安全管理系統國際標準驗證。  
取得全虹企業股份有限公司55.3%股權。

2005

發行海外存託憑證，為國內第一家在歐洲掛牌上市成功之電信業者。  
與和信電訊結合案獲行政院公平會審查通過，正式併購和信電訊，躍居台灣第一大民營電信業者。

2004

成功撥通台灣第一通3G影像電話。

2003

921大地震賑災貢獻卓著，獲全球GSMA (GSM Association)協會頒發「最佳社區服務獎」。

2000

實際有效客戶數突破百萬，獲Global Mobile雜誌評為全球最快突破百萬用戶之電信服務業者。

1999

全球第一個建構GSM900/1800整合式超級單網雙頻行動通訊網。

1998

獲交通部核發GSM1800全區及GSM900北區執照。

1997

# 遠傳大事紀



## 創新策略

為因應未來行動寬頻與智慧型裝置的成長需求，2011年我們訂定了以『積極創新、服務第一、持續成長』的市場策略與目標，除了積極投入創新研發、提升應用程式與數位內容的創新外，著眼於兩岸交流所帶動的商機，也積極發展對岸的行動加值、系統整合、數位內容及資通訊產業，以積極的創新策略，展望及掌握市場的發展潮流與商機。包括：

### ▶ 加速網路基礎建設

- 積極佈建全島優質網路，加速3G網路升級，並在密集城市地區，持續擴充WiMAX網路服務能量。
- 揮企業主體與通路的整合綜效，持續提升成本效益。
- 持續發展行動上網技術及相關應用服務。
- 建置海峽兩岸直連海纜，滿足兩岸消費者在語音與數據上網業務的需求。

### ▶ 落實感動服務360°全方位服務消費者

- 致力於耕耘社區，深化通路的經營，用優質服務經營高階市場，致力於成為完整資通訊服務及全方位電信通路的提供者。
- 積極篩選服務據點，提供消費者互動式的電信服務體驗。
- 培養員工成為智慧服務達人，提供消費者感動服務的體驗。
- 成立專責部門，把關消費者服務品質，持續落實外部服務認證，固守服務品質。

### ▶ 建構兩岸雲端物聯 整合資通訊商機

- 以完整的無線網路建設(2G, 3.5G, WiMAX 4G, WiFi)為基礎，成為企業行動方案的市場領導者。
- 著重兩岸、物聯與雲端之應用開發，提供企業客戶顧問諮詢，導入行動應用服務。
- 設置「行動應用、雲端開發和物聯網」任務編組，快速集結無線網路和通訊設備團隊，用系統化技術支援各產業的相關需求。

### ▶ 建構創新平台 拓展兩岸市場

- 著重新服務發展，以創新平台思維，整合電信產業鏈力量，開拓兩岸市場。



## 近三年主要經營績效

近年來，電信業者面臨激烈的競爭及嚴峻的考驗，包括資費調降、營收歸屬的改變、智慧型手機的高額補貼以及基地台建置等問題，然而，在遠傳全體員工的努力下，我們在多項營運績效上仍有不斐的表現及成果。

單位：新台幣仟元

年度	2009	2010	2011
營業收入	60,062,128	63,435,905	75,748,831
營業成本及費用	47,630,361	52,261,567	64,232,301
營業淨利	12,431,767	11,174,338	11,516,530
營業外收入及利益	605,995	637,817	479,830
營業外費用及損失	887,866	846,650	1,121,799
稅前利益	12,149,896	10,965,505	10,874,561
所得稅費用	3,014,578	2,102,137	1,947,745
本期淨利	9,135,318	8,863,368	8,926,816

此表為2009-2011年合併經營績效

### 市場佔有率

年度	2009	2010	2011
用戶市場佔有率	23%	23%	23%
行動電信服務營收市佔率	27%	26%	27%

資料來源：用戶數為2009/2010/2011年底NCC統計數據以及各公司公告資訊  
電信服務營收為2009/2010/2011年底NCC統計數據、公開資訊觀測站以及各公司公告資訊

### 2009-2011年合併投入創新研發費用

單位：新台幣仟元

年度	2009	2010	2011
總費用	104,331	79,646	69,147

### 合併營業比重

單位：新台幣仟元

年度	2009		2010		2011	
	營業金額	營業比重(%)	營業金額	營業比重(%)	營業金額	營業比重(%)
營業收入						
電信服務收入	54,362,420	90	56,525,310	89	63,120,614	83
手機及零配件銷售收入	5,225,107	9	6,343,488	10	11,471,725	15
其他收入	474,601	1	567,107	1	1,156,492	2
合計	60,062,128	100	63,435,905	100	75,748,831	100

### 其它費用

2011年遠傳支付各協會之會費共計新台幣1,560仟元/2011年遠傳普及服務費共計新台幣133,432仟元

# 遠傳 10 大建設

遠傳不斷進行技術投資與資源整合，在2010年推動了「遠傳10大建設」，在智慧型裝置、通路策略、開拓四大應用服務，及企業和兩岸市場的拓展上，展現了卓越的成果。

除了領先業界推動多項創新多媒體(Multi-media)數位應用服務外，我們也跟各國電信業者緊密合作，交流資通訊技術，積極擴展藍海市場，致力為客戶及消費者創造最大價值與完美的使用經驗。遠傳10大建設包括：

## 1. 門市通路整合 提供全方位服務

整合遠傳、全虹通信，以及德誼數位科技等通路，針對不同定位的客戶需求，提供完整及高品質360°整合服務。

## 2. 遠傳S市集 提昇台灣軟實力

持續投入激發台灣軟體開發潛能，提昇台灣數位文創軟實力。2010年遠傳帶領台灣APP開發業者，以店中店方式進入中國移動商城Mobile Market，成為該商城品牌店第一名。此外，我們也透過遠傳S市集的APP星光大賞，積極獎勵與培植台灣的優秀軟體開發人才。

## 3. 遠傳e書城 打造雲端文學創作平台

網羅國內知名文學創作者，透過無紙化的雲端書櫃，藉由無遠弗屆的網路力量，將台灣作者推向全球的華文閱讀市場。

## 4. 全音樂Omusic平台 環保時尚概念

跳脫傳統電信與音樂界合作模式，與國內九大唱片公司攜手，打造音樂全服務平台，並朝向全球華文音樂市場邁進。以無實體CD的銷售模式，有效降低包材對環境之影響。

## 5. 遠傳影城 數位匯流體驗

與國內知名影業公司合作，打造即時行動數位影音體驗，讓消費者可隨時隨地透過網路觀賞影片。

## 6. 遠傳雲端系列 服務沒有距離

打造全台第一座環保綠能IDC雲端服務中心，與「雲端共構平台」(IDC Farm)，提供企業「一地進駐、遠端遙控」的新形態雲端服務。

## 7. 開啟兩岸通訊新頁

推出精省台商漫遊服務，滿足往來兩岸的商務及旅遊人士通訊需求。並進行淡水至福州間的海纜建置，發揮台灣在亞洲通訊中的關鍵樞紐角色。

## 8. 引進智慧型行動裝置

智慧型行動裝置已經成為不可或缺的工具之一，遠傳持續引進包括國內外各大知名品牌等智慧型行動裝置，並透過加值服務，積極推動台灣通訊智慧化。

## 9. 引領Android風潮

以「每個人都有自己的Android」系列活動，提供消費者更多智慧型手機的多元選擇。

## 10. 進入平板電腦市場

讓從7歲大到70歲的消費者，都能享受使用平板電腦樂趣，無限延伸視野。



# Corporate Social Responsibility Management

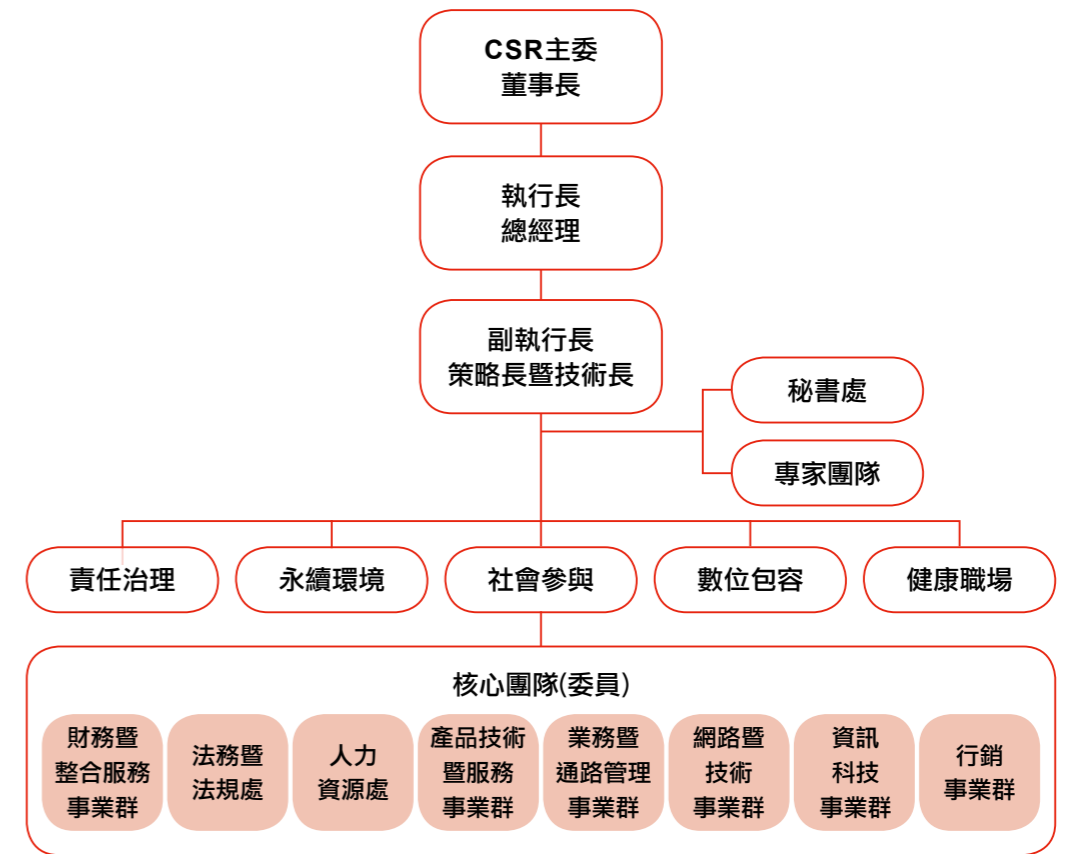
## 企業社會責任管理

面對整體經濟、環境與產業的快速變化，遠傳明白我們必須要與時俱進。除了配合消費者需求的改變，提供更完整優質的服務外，也應積極掌握並了解趨勢，重視各界的聲音，才能提出符合利害關係人需求的對策與行動，實現我們對企業永續經營的承諾。

對此，遠傳以企業核心能力為出發，除了貫徹公司治理精神，也開始致力於企業永續經營策略的規劃及落實。2011年我們成立了「遠傳CSR委員會」，作為企業長期CSR策略規劃與討論的最高指導機關。此外，我們也持續透過各種溝通管道，強化與各界利害關係人的溝通，並通動各項與社會及環保有關的行動，期望用，善盡企業公民的責任。

「遠傳CSR委員會」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委員會每年定期開會一次，由各委員針對相關領域議題提案討論，委員係由各部門主管組成，共同推動及執行遠傳CSR 5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。

### 遠傳CSR委員會組織圖



### 遠傳企業社會責任雙主軸



#### 時尚環保

與環境同生共存，是現代人不可忽視的新生活態度。遠傳面對全球共同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倡議，希望透過創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。

#### 責任創意

遠傳秉持「誠信、創新、主動、負責、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(Accountability)，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。



## 與利害相關人溝通及對話

如何與利害關係人進行有效良善的溝通，是企業社會責任的重要關鍵要素。遠傳相當關注利害相關人的需求，從營運績效、公司治理到社會回饋等，針對不同利害相關人的需求，分別建立了各種直接溝通管道，確保我們的回應及行動，能符合利害相關人之相對要求。

除了持續保持透明與暢通的溝通管道，針對關鍵、且為利害相關人關切的重大企業社會責任議題，遠傳亦會視議題的急迫及重要性，定期於企業社會責任委員會中進行討論，並推動相對應行動方案，定期將績效成果揭露於企業社會責任報告書中。

### 2011年遠傳重大性(Materiality)議題矩陣

利害相關人	議題重大性	關鍵議題	基本回應議題
投資者		- 獲利能力	公司治理/風險管理
客戶(消費者)		- 產品與服務價格與品質 - 產品/服務/行銷資訊透明	誠信經營
員工		- 薪資待遇 - 員工福利	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
供應商		- 價格競爭力 - 供應鏈勞動環境管理	職業安全衛生管理
當地社區 非營利組織NGOs		- 社會公益回饋 - 捐贈	公司經營形象 企業志工
媒體		- 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
政府		- 法規遵循	公共政策參與 地方回饋

### 遠傳利害相關人回應表

分類	對象	關心議題(排序)	溝通方式	2011年實績
投資者	一般股東 法人股東 評等機構	1. 獲利能力 2. 公司治理/風險管理 3. 企業社會責任之實行 4. 股票價值 5. 資訊揭露透明度	股東會 問卷回覆 定期面對面溝通	- 舉辦4次全球法人電話說明會，由總經理與財務長共同召開，提供投資人與公司高階管理者直接溝通的機會。 - 發佈12次公司自結營收，獲利及營運統計數據給投資人，並同步公告於公司網站。 - 參加國內外面對面法人會議，由總經理與財務長與投資人直接面對面溝通。 - 回覆電話與email詢問，主動溝通投資人關心議題。
客戶 (消費者)	既有客戶 潛在客戶	1. 產品與服務價格與品質 2. 產品/服務/行銷資訊透明 3. 誠信經營	消費者滿意度調查	- 完成234千人次的服務滿意度調查
員工	管理階層 一般員工 派遣人力	1. 薪資待遇/福利 2. 職涯發展 3. 工作環境健康安全 4. 工作與生活的平衡 5. 學習與成長	神燈會議 員工滿意度調查 員工意見調查 (詳見P.63頁)	- 召開4次神燈會議 - 共有43筆員工建議事項 - 召開1次薪資報酬委員會 - 召開3場主管溝通會議 - 召開3場年度員工大會 - 整體員工平均滿意度高達75.2%
供應商	設備供應商 工程包商 清潔/維護商 廢棄物清理商	1. 價格競爭力 2. 供應鏈勞動環境管理 3. 職業安全衛生管理 4. 教育訓練	供應商管理組客訴信箱	- 2011年未接獲客訴信件
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	1. 社會公益回饋/捐贈 2. 公司經營形象 3. 企業志工	詳見P.88	- 2011年「愛寶包」募款總額\$1,868,328元，自2006年起合作至今，捐助款項善款已累積超過千萬 - 共辦理北、中、南共6場遠傳兒盟義賣活動 - 門市共參與5場自發性社區活動 - 對外現金捐贈超過1億5千萬餘元，物資捐贈超過700台電子相關產品 - 為311日本海嘯共募得約新台幣687萬餘元
媒體	平面媒體 傳統電子媒體 數位媒體 報紙/商業雜誌	1. 產業經營發展動態 2. 低碳產品與服務 3. 企業形象 4. 產品服務資訊 5. 資訊透明度	專責單位溝通 公開記者會 重大訊息	- 舉辦53場記者會 - 發佈167篇新聞稿，與大眾及媒體溝通重要訊息 - 以電話、e-mail或各管道應對媒體之詢問，維持與媒體間溝通管道之暢通
政府	監管單位 各級政府單位	1. 法規遵循 2. 公共政策參與 3. 地方回饋	法務單位 定期溝通	- NCC部分 * 參與150次NCC會議 * 參與57次NCC行政檢查 - 就各縣市政府消保管與消費者間之協調會議，參與116場(原協調會議共計208場；其中92場次會議，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)



# 公司治理

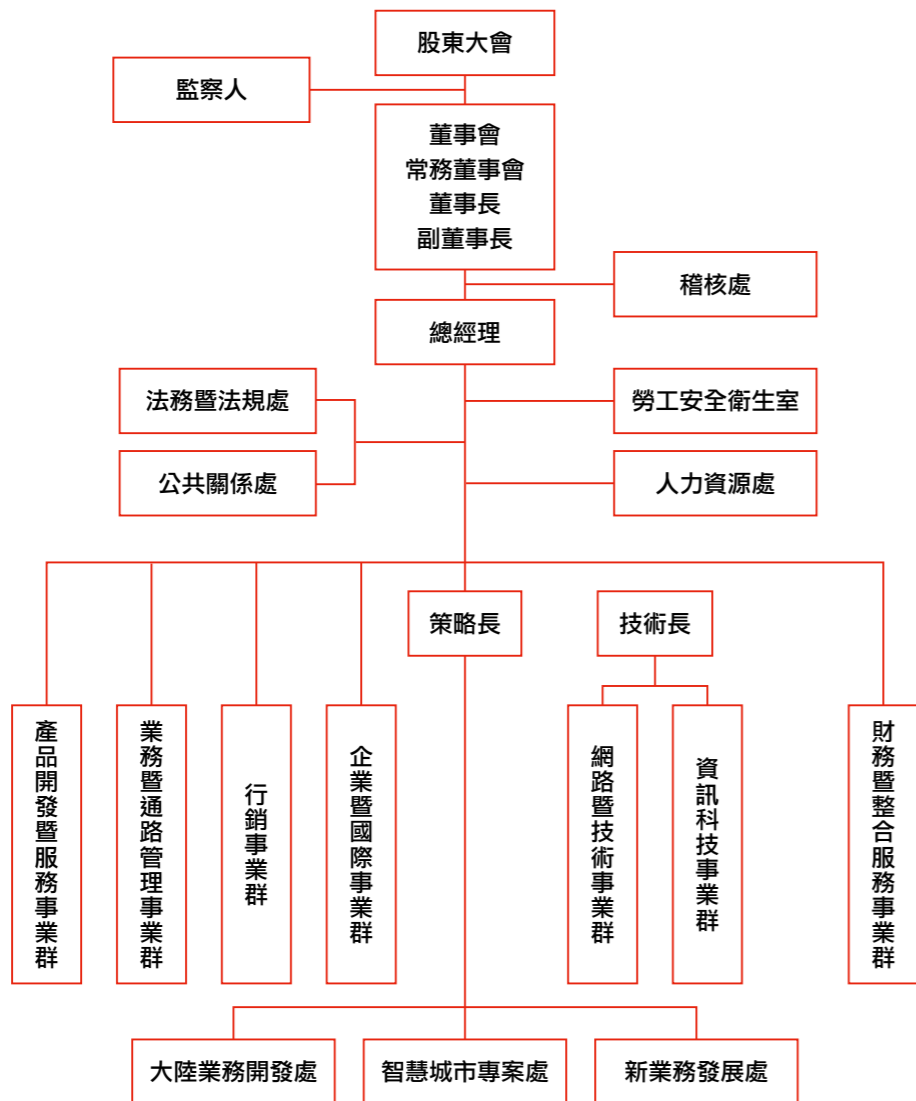
遠傳堅信，唯有建立透明及頻繁的溝通管道，持續關切投資人及股東，落實公司治理，才能夠幫助公司維持最佳的營運狀態，進而善盡企業責任並且基業長青。

在遠傳的企業精神中，公司治理與企業責任是劃上等號且早已存在的。我們積極落實公司治理，定期對投資人溝通每月財務與業務營運指標，除了法定應揭露之營運概況外，更主動溝通遠傳整體營運表現與未來展望，用資訊透明態度，為股東創造更高的價值。

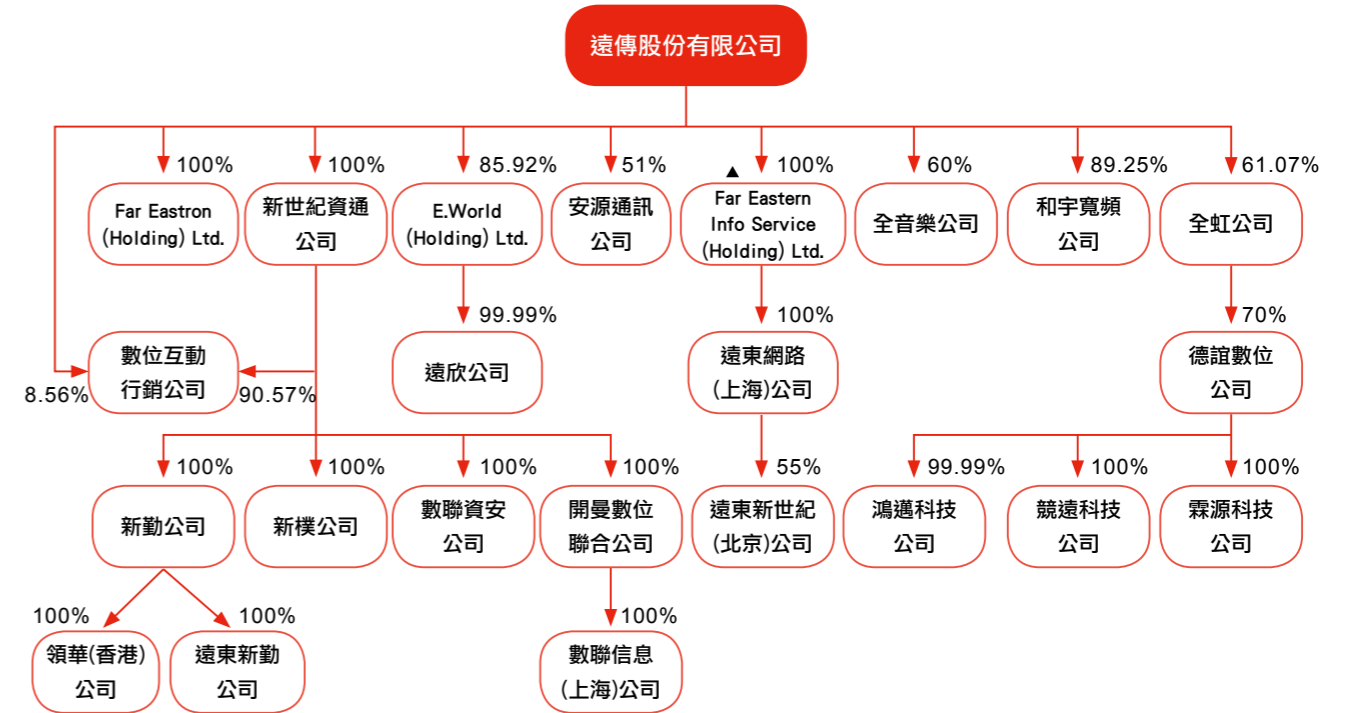
我們清楚且相信在進行任何決策，包括公司政策的制訂、產品及服務的開發以及資訊揭露等過程中，都必須要對社會、股東、員工、客戶等所有利害關係人負責以善盡企業社會責任。對此，遠傳董監事成員的組成，除了電信專業經理人外，我們也延攬國際知名經濟學者、財務會計、金融流通服務、通訊軟、硬體開發等理論與實務兼具的專家學者，擔任董事會成員，形成一個全方位的董事會。

遠傳高度的資訊透明化贏得市場正面肯定與獎勵，也因此，連續兩年獲得國際知名財經專業雜誌The Asset雜誌的肯定，包括2010年「亞洲區年度最佳投資人關係」及2011「年度最佳財務績效與投資人關係」等獎項。

## 公司組織圖



## 轉投資事業表



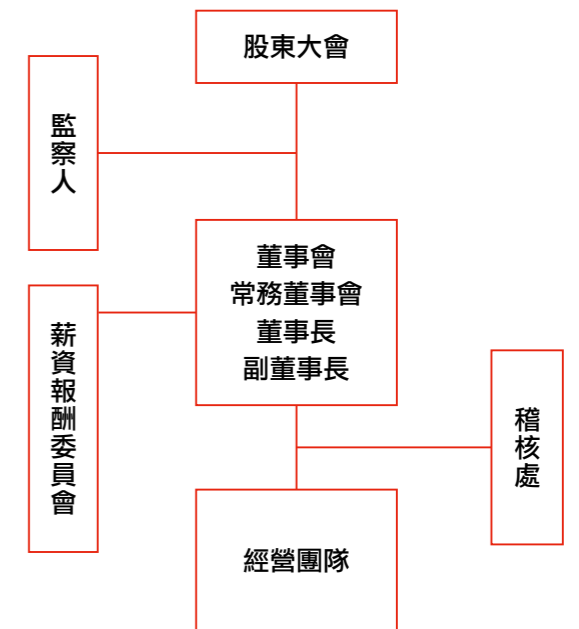
## 董事會運作

遠傳的最高治理機構為董事會，係由12位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，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。目前9席董事皆為男性。

獨立董事為電信及財經方面專家，就其專業性及客觀性確實督導遠傳各項營運計劃的執行及財務報表之表達，以確保董事會的決策品質，以做出對股東最有利的決策。公司設置3名監察人，每季定期召開監察人會議，會後作成監察人會議記錄，並通知各董事、總經理、及遠傳最高主管重要討論及決議情形。

監察人除列席董事會外，亦與員工、股東及利害關係人透過多元管道溝通，並與會計師經常保持聯繫，得以充分了解公司營運及財務狀況。此外，透過公開資訊觀測站及年報揭露之監察人信箱，公司員工及股東均可隨時與監察人溝通及交換意見。當董事會議題涉及董監自身利害關係之事項時，董事會成員皆需切實遵守利益迴避原則，不得行使其自身及代理之表決權。

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對社會最有利的決策。



## 設立薪酬委員會

我們在2011年8月設置了「薪資報酬委員會」，共有三名委員，該委員會的成立目的，主要在協助董事會執行及評估公司董事、監察人及經理人的薪資報酬與績效檢討。

我們於2011年11月召開第一次薪資報酬委員會，會中就公司整體薪酬政策、變動獎金辦法，市場競爭力分析，及績效管理辦法，向委員會進行報告，協助委員充分了解實際營運情形與相關管理辦法，目前先以獨立立場評估經濟績效與薪酬的對應及連結，未來將納入環境與社會績效與薪資的對應連結，以有效發揮薪酬委員會的正面功能。

董事會及薪資報酬委員會之運作分別依「董事會議事規則」及「薪資報酬委員會組織規程」的規定來執行。

## 訂立行為準則

為規範員工之行為守則，公司除訂有行為規範、員工接受饋贈或招待準則及員工申告書，另訂有職業道德規範，包含簽署保密承諾書等，以規範員工受雇期間之相關權利義務。

內控制度增訂「防範內線交易之管理」章節，且董事會通過「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。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/公司章程與規定：[www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coRegulationRule](http://www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coRegulationRule)

我們的「道德行為準則」及「誠信經營守則」已於2011年4月於董事會通過，並在股東會報告。此外，亦於公司內部網站上對員工進行「道德行為準則」及「誠信經營守則」之宣導。公司員工只要在內部網站中點選「我要申訴」，即可透過此管道反應意見。

其他通報管道設有：

- 監察人信箱 [supervisor@fareastone.com.tw](mailto:supervisor@fareastone.com.tw)
- 稽核處信箱 [ia@fareastone.com.tw](mailto:ia@fareastone.com.tw)
- 採購供應商管理組客訴信箱 [feg\\_complaint@feg.com.tw](mailto:feg_complaint@feg.com.tw)

## 完善的資訊揭露

為提供投資大眾透明即時的資訊，遠傳官網上可查詢到財務、業務相關資訊及公司治理訊息等，供投資大眾參考。除由股務人員專責進行公開資訊網路申報作業，亦建立代理人制度，確保公司之重大訊息資訊能即時揭露，以維護股東權益。

此外，為兼顧國內外股東投資人取得資訊之便利性，我們主動於公司年報、議事手冊、公開資訊觀測站及公司網站提供中英文訊息，遠傳於資訊揭露的透明度與即時性，持續受到主管機關的肯定。



## 優質的投資人關係

優質的投資人關係建構在有效的溝通上，遠傳設有「投資關係處」，專門負責對外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，我們會將投資人的寶貴建議提供予管理階層，作為長期營運策略規劃的參考。

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等工作，設有投資人服務專用電子信箱，以利即時且有效的進行投資法人與股東的溝通。

### 投資人/股東的利害關係人溝通

- 每月定期公佈營運概況
- 每季定期召開法人說明會
- 每年定期召開股東會，並發送財務年報
- 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佈、公司年報、營運分析及活動資訊，並設有投資人聯絡窗口

## 通過「CG6006進階版公司治理制度評量」認證

為致力於提升國內企業之公司治理水準，中華公司治理協會自94年7月起，參考我國上市上櫃公司治理實務守則、里昂證券與標準普爾公司治理評分系統、韓國之相關公司治理評量制度，以一、股東權益的保障、二、資訊透明度的強化、三、董事會職能的強化、四、審計委員會功能的發揮、五、管理階層的紀律與溝通、六、利害關係人權益與社會責任的尊重等六大構面、80題指標，透過專業評量團隊嚴謹的書面審核與實地訪查，對各上市上櫃公司進行評核認證。

遠傳於2011年通過中華公司治理協會所舉辦之「CG6006進階版公司治理制度評量」認證，為國內第一家獲得進階版公司治理認證的電信業者。

## Case 利害關係人聲音與建議：中華公司治理協

**優點：**(1) 遠傳積極參與公司治理制度評量，並於實訪時坦誠相互交流，態度積極，值得肯定。

(2) 遠傳董事會選任具備電信專業及國際經營視野，且符合公司經營策略指導需求之獨立董事。

(3) 遠傳監察人設有一年四次之監察人會議，有利監察人職能之充分發揮。

(4) 遠傳經營管理團隊顯現專業經理人尊重制度之文化素養。

**建議：**(1) 遠傳的董事會成員中內部董事席次稍多，建議增加獨立董事之席次，以增加董事會的多元性與獨立性，進而於董事會中增設各功能性委員會，以強化董事會職能的發揮。

(2) 宜就董事會運作紀律、董事會重大決策與成效等指標，建立客觀之董事會與個別董事的自我評估機制，以期發揮董事會成員自我鞭策功能。

(3) 應訂定經由董事會核准之董事會評估總經理及其他重要經理人之績效考核制度，且定期確實執行之，以提升當責文化(Accountability)之進一步落實。

(4) 應依據公司願景及經營策略，建立整體性的風險管理政策及機制，並由董事會定期監督風險管理政策及機制落實情形，以有效管控公司經營風險。



## 公司治理相關獎項

證基會	2006年「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級前十名A+
SGS	2006年「Qualicert服務驗證」
證基會	2007年「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級前十名A+
Finance Asia	2007年「台灣區年度最佳公司治理」獎
SGS	2007年「Qualicert服務驗證」
Finance Asia	2008年「台灣區年度最佳公司治理」獎
itSMA	2008年「傑出資訊服務管理獎-年度專案獎」
SGS	2008年「Qualicert服務驗證」
經濟部商業司	2008年「e-21金網獎」銀質獎
讀者文摘	2008年「信譽品牌金獎」
遠見雜誌	2008年「企業社會責任表現前50強」及「十大傑出服務電信公司服務評鑑第一名」
Finance Asia	2009年「亞洲最佳公司」年度評比「最佳企業社會責任」及「最佳投資人關係」獎
遠見雜誌	2009年「服務業大調查」電信產業榜首
讀者文摘	2009年「信譽品牌金獎」
證基會	2009年「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級前十名A+
The Asset	2010年「亞洲區年度最佳投資人關係」獎
資策會	2010年 ICT Best choices「最佳IDC資訊委外服務」
讀者文摘	2010年「信譽品牌金獎」
SGS	2010年「Qualicert服務驗證」
證基會	2010年「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級前十名A+
證基會	2011年「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級前十名A+
中華公司治理協會	2011年「CG6006進階版公司治理制度評量」認證
IR Global Rankings	2011年「台灣區投資人關係網站大獎-最大進步獎」
Finance Asia	2011年亞洲區最佳公司票選「最佳投資人關係」獎
The Asset	2011年「年度最佳財務績效與投資人關係」獎項
SGS	2011年「Qualicert服務驗證」
資策會	2011年 ICT Best choices「電信及網路服務獎」
行政院新聞局	2011年「數位金鼎獎-最佳加值服務獎」

## 2011年政府補助的專案

補助專案	專案內容	補助金額
Femtocell	開發3G femtocell gateway(FGW)及AP(FAP),具企業應用功能之室內蜂巢式網路系統暨軟體技術研究計畫。	8,469仟元
i-236	參與經濟部智慧生活科技運用計畫,在板橋地區進行智慧生活創新服務的微型建置與實證,內容包含:互動式個人健康管理服務、互動式學習服務、快樂購Smart Try生活體驗站與在地化生活服務等四項服務。	3,864仟元

## Case

遠傳參與「經濟部智慧生活科技運用計畫」i-236計畫,獲得經濟部及新北市政府肯定,新北市政府因此選擇遠傳作為建置新北市為智慧城市的重要合作夥伴。計畫重要成果包括:

- ◎ 與亞東醫院合作,完成企業員工互動式個人健康管理前端量測設備及後端管理平台,並經超過100位遠傳員工使用及回饋意見,證實由企業員工健康管理服務切入,可逐漸帶動國內整體健康照護市場。有鑑於此良好成效,未來,遠傳及亞東醫院將持續合作建置國內完整雲端照護服務。
- ◎ 完成示範以遠傳自有Smoodle互動式學習平台為基礎之虛實整合教學及自我學習模式,並在板橋江翠國小課後班進行示範教學。遠傳Smoodle互動式學習平台並得到與中國移動成都公司之合作,於成都擴大應用。
- ◎ 完成新建「在地化生活-行動里民服務平台」建置雛形,新北市政府並期望與遠傳合作擴展至全新北市,作為新北市智慧城市創新服務重要項目。

## 風險管理



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,遠傳特別制定企業安全政策,作為風險管理的最高指導方針。

「遠傳企業安全政策」適用範圍涵蓋所有遠傳的資產、員工、投資事業單位在遠傳營運處所上班的員工、及與遠傳有契約約定(含書面及口頭)之第三人,包括但不限於供應商、承包商、約聘人員及顧問等。

## 風險管理組織

遠傳風險及安全控管專責組織,其組織架構及權責範圍如下:



## 安全事項之管理

項目	負責單位	管控說明
資訊安全	企業安全管理部門	1. 負責定期檢視、評估資訊安全之營運風險以及技術變化上之影響,並制定相關規範並建立適當之管控措施以保護公司重要資訊資產與完善之資訊安全環境。 2. 建置資訊安全管理體系並取得國際「ISO/IEC 27001資訊安全管理系統」暨NCC「ISO/IEC 27001增項稽核表」的認證。
人事安全	人力資源處	1. 於招募員工時,應對之聲明員工安全責任,並於聘僱合約記載之;於職期間定期舉行教育訓練,促進工作安全的認知。 2. 所有遠傳員工、供應商、承包商、約聘人員及顧問等應簽署「保密承諾書」或等同法律效力之文件。
實體及環境安全	財務暨整合服務事業部之設施暨行政管理部門	1. 為有效進行實體及環境安全管理,就遠傳專屬區域範圍,依照該區域內裝備活動和資訊之機密性和重要性建立安全區域等級劃分制度。 2. 重要性之業務設備、設施和資訊,設置適當安全阻隔設施、配置保全人力與告警偵測設備並建立人員識別系統以防止未經授權的出入、干擾或損害。
客戶個人資料保護	全體員工	1. 依法採行適當之安全措施,並依主管機關之規範訂定客戶資料檔案安全維護計畫及業務終止後客戶資料處理方法。 2. 定期舉辦教育訓練以加強員工對客戶資料蒐集、處理、利用之使用原則的認知並告知違反之罰則與刑事/民事責任。



# Innovative services

## 創新服務

- ▶ 遠傳「S市集」擁有3,000個行動軟體應用程式，軟體商店下載量突破300萬次，在2010年11月登上中國移動行動軟體商店MM店中店後，拿下品牌店第一名。
- ▶ 遠傳與城邦集團共同開發的「bella儂儂」App，獲得新聞局第五屆數位出版金鼎獎「最佳增值服務獎」，成功結合內容與行動裝置，讓閱讀體驗更加互動及有趣，為文創及生活科技跨界合作寫下新的里程碑。
- ▶ 遠傳e書城與中國移動閱讀基地策略合作，將台灣的數位出版作品推向大陸市場，Omusic以及遠傳影城也將登上大陸市場，同時透過Conexus聯盟，與Vodafone策略聯盟，拓展全球市場。
- ▶ 遠傳推出八大智慧服務，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，協助企業打造全方位資通訊能力，期望透過提升效率達到節能之目的。



行動通訊設備對社會大眾的生活，工作和溝通產生重大影響。讓人們的生活更便利，同時也帶動了經濟發展。

雖然行動通訊設備帶來便利，但也造成生活型態的改變，並與消費者息息相關。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，並致力於開發創新產品，帶給消費者更即時更方便的服務。

### 遠傳四大應用服務

展望未來，隨著網路、智慧行動裝置和雲端運算等技術興起，全球許多產業將跳脫上、下游的產業供應鏈模式，延伸出一個多向交織的「服務型應用生態體系」，未來可見將以應用系統與服務創造出新的商業模式。

為持續開發新藍海，以創新思維提供新服務，遠傳以四大服務「遠傳S市集」、「遠傳e書城」、「Omusic」及「遠傳影城」擴大非語音市場，積極開發數位內容服務及全球華人市場。目前我們正積極增加遊戲相關內容，未來更將所有增值服務整合到一個增值平台，讓增值更方便。



遠傳S市集



遠傳e書城



Omusic



遠傳影城





## 遠傳S市集

在智慧型手機及相關應用程式軟體興起的帶動下，遠傳在2009年推出S市集，吸引來自大陸、香港、美國、韓國、日本App開發業者共襄盛舉，在App總數量及類型上，均居台灣市場領先地位。



自2010年11月起，遠傳S市集於中國移動應用商場(Mobile Market)以店中店(store-in-store)方式進駐，帶領台灣App開發業者透過跨國合作、前進大陸行動應用內容，積極布局兩岸與全球App市場，展現成為華文優質App標竿之企圖心。

看好大陸廣大的消費商機，遠傳積極拓展大陸消費及企業客戶市場，提供台灣及大陸市場用戶相同的服務內容。同時，遠傳亦協助台灣廠商前進中國大陸無線城市，除提供台灣App產業更大的發展舞台外，也期望藉由與開發商持續交流的機會，讓台灣的應用程式軟實力得以立足國際。

另外，每年年底舉辦的遠傳S市集App星光大賞頒獎典禮，除邀請產、官、學、研各界有識之士一同支持行動通訊內容的發展，鼓勵更多開發者投入開發更多創新的App之外，更希望藉此帶動台灣App產業鏈發展，建立華人App標竿，奠定台灣於亞洲文化創意產業的地位。

## Omusic全音樂數位音樂平台

為推動數位音樂平台，遠傳跳脫傳統電信與音樂界合作模式，於2011年2月與和台灣九大知名唱片業者攜手打造的「全音樂Omusic線上音樂商店」正式啟用。Omusic線上商店具備「一站式服務」、「數位單曲模式」、「雲端歌單隨身帶著走」、「無須安裝立即使用」及「不限載具皆可支援」等功能。



音樂服務在遠傳的加值服務中營收佔比甚高，Omusic數位音樂商店為遠傳繼「S市集」以及「e書城」後，另一個備受矚目的數位非語音市場服務重要里程碑。我們未來將投注更多資源在Omusic相關服務推廣之上，同時也會將此一嶄新的數位內容服務延伸至全球華文音樂主要市場。

## 遠傳e書城

有鑑於消費者閱讀及使用習慣的改變，全球出版業亦正面臨革命性的巨變，為全面快速邁向數位化，為抓住電子閱讀的潮流，我們於2010年7月推出「遠傳e書城」服務，正式跨足電子書市場。此外，為符合消費者使用多樣載具的習慣及趨勢，遠傳e書城支援多元作業系統，能同時在個人電腦、筆電和平板電腦上使用，改變以往電子書單一載具的使用模式。

為廣泛提供所有消費者良好使用經驗，各電信公司的消費者都能使用遠傳e書城的功能，除了零售、訂閱外，遠傳更獨創書籍租借功能。遠傳e書城以創意及行動科技打造文創新思維，除在台灣上架超過16,000本書籍外，累積下載次數亦突破250萬次，遠傳e書城更篩選出一系列文學作品，將於中國移動閱讀基地陸續上架，以前進更大的華文市場為目標。

2011年4月遠傳與台灣最大出版集團—城邦媒體集團，共同宣布啟動全方位深度文化創意合作，以城邦媒體集團旗下豐富的內容與網路事業實力，結合遠傳數位開發創新經驗及能力，共同推出時尚雜誌「儂儂」數位版本「bella儂儂」App，以人性化觸控互動模式、豐富的圖文動態畫面，全新概念解構傳統紙本刊物，以無紙化環境創造出有別於一般電子書的互動閱讀體驗，並藉由對加值服務的專業技術與創新能力，獲得行政院新聞局第五屆數位出版金鼎獎之「最佳加值服務獎」，為文創與生活科技的跨界合作寫下新頁。



## 遠傳影城

基於消費者觀賞影片的習慣朝向「獨享、隨時與快速」三大關鍵性轉變，加上雲端應用已為科技發展主流，遠傳特別與台灣影片發行翹楚的CatchPlay進行深度合作，以一加大於二的實力，推出「遠傳影城」服務，讓消費者可以隨手、隨時、隨身享受觀影樂趣，透過各種設備上網，即可全面享受各項影音娛樂服務。



### Case

#### 行動服務的創新應用S市集

遠傳積極發展行動服務的創新應用，尤其在華文軟體應用市集App store對國內軟體開發商的教育訓練及補助更是不遺餘力，遠傳S市集上線兩年以來，培養將近600名開發商，透過每月的開發商聚會，每半年的大型國際級的開發商研討會及一年一度的星光大賞遴選優質的App，培養開發商對消費者應用行為的了解及未來行動應用的開發趨勢，希望開發商藉由遠傳提供的系列化培訓，使其開發能力可與國際接軌，並積極開發海外市場，將優質的華人應用軟體帶向國際舞台。





### 遠傳APP星光大賞

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市集於2010年成立時即以長遠角度思考，規劃舉辦年度「遠傳App星光大賞」以獎掖後進。

有別於一般的App競賽，「遠傳App星光大賞」對於獎項的規劃上不僅從App整體表現做評比，更針對App內的各面向的製作團隊(如UI設計、流程規劃、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出品質更為優質的App產品。

隨著時代的演進，「遠傳App星光大賞」的主軸，亦從2010年以獎勵與推廣台灣App產業升級為主，演進到2011年，以串連App整體產業為目標，邀請消費者共同參與，藉此帶動起App產業的上、下游一直到用戶端，讓產業更為健全。我們期待，透過此類大型活動，能讓台灣App產業從代工層級提升到專業製作，未來進一步朝向自有品牌發展。

	參賽APP數量(件)	獎項	總獎金
2010年	113	10項	160萬
2011年	162	15項	200萬

在開創商機部份，遠傳S市集自2010年11月開始成功帶領國內40家的軟體開發商共計400支軟體，上架到中國移動的Mobile Market軟體商場，使中國移動的用戶可以透過手機下載到台灣開發的軟體，成功地將市場拓展到海外。

遠傳並與資策會合作web 2.0創意團隊的培養，針對網際網路應用廠商及行動應用軟體開發商遴選出優質團隊提供IDC機櫃，頻寬及服務諮詢，兩年來共計培養20個優秀團隊。

### 2010年活動

- 2010.4 **S市集開發者研討會**—拉近S市集跟開發商的距離，定期交流以了解開發者需求。
- 2010.8 **校園盃App競賽**—從校園開始鼓勵並發掘擁有開發App的人才，提供實質獎勵。
- 2010.8 **S市集創意講座**—為開發者舉辦「創意講座」，藉由邀請各種產業講師從不同角度的創意脈絡，跟S市集的開發者一起激發更新鮮有趣的思考力，以期開發更豐富實用的App標竿。
- 2010 **黃金企鵝比賽**—用於行動裝置之創新應用軟體或服務，發掘台灣好的App。
- 2010.10 **贊助經濟部Mobile Hero**—以MOBILE UI領域為題目，藉此與資工人才交流，並於2009.11贊助兩支優秀團隊至香港參加Conexus電信聯盟優質Apps展示，首次將台灣開發商帶向國際舞台。
- 2010.11 **與中國移動合作店中店**—將台灣優質軟體開發商帶向中國大陸最大運營商中國移動的軟體市場，讓大陸民眾也可下載台灣開發的優質軟體。
- 2010.11 **元智大學與遠東集團產學合作先期企業研發專題計畫**
  - 2010 **台大資工App開發成果展**—由學生分組創作，遠傳贊助獎項。
- 2010.12 **星光大賞**—S市集舉辦Android App競賽，透過尋找業界的專家遴選出最佳遊戲、最佳創意、等共10大獎項，共提供160萬總獎金給優良開發商。
  - 2010 **首屆海峽兩岸移動應用Android設計大賽**—S市集帶領開發者前進大陸參賽，共有3支應用程式勇奪銀獎與評賞團大獎：應用程式評審團大獎：《i84 Taipei Bus》。《行動備份器》。遊戲銀獎：《極上豪華麻將》。

### 2011年活動

- 2011.6 **GeoSMS**—於S市集平台上推廣工研院所提出的Open GeoSMS SDK。
- 2011.9 **台灣使用者經驗設計高峰會**—與UiGathering共同舉辦，提倡使用者經驗設計的重要性。
  - 2011 **軟體協會App產業分享會**—分析App Store與App產業趨勢。
  - 2011 **黃金企鵝比賽**—透過競賽增加熱門資訊產品應用軟體。
  - 2011 **App Star**—加速發票市集應用軟體，提升硬體及平台附加價值。
  - 2011 **台大資工行動平台介面設計+雲端程式設計雙成果展**—台大資工Android課程學期末成果展，學生進行分組創作，遠傳贊助獎項。
- 2011.7 **元智科學營**—以高中生為對象，遠傳負責提供講師以及支援手機，讓學員體驗Android系統的樂趣。
- 2011.12 **星光大賞**—年度Android App競賽，由消費者遴選出最佳主題App，總獎金提高為200萬，另增設6大獎項。



## 八大智慧雲服務

根據資策會MIC調查，台灣雲端服務市場去年產值達到台幣50億元，預計2013年可望成長至103億元。有鑑於雲端市場蓬勃發展，未來雲端服務改變消費者習慣後，預計將引致更大的市場商機。

對此，遠傳全力拓展雲端運算服務布局，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，建構八大智慧雲公用雲平台，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。

遠傳的八大智慧雲公用雲平台，係將雲端及物聯技術整合應用於包含醫療、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。



### 醫療雲

台灣已邁入高齡化社會，罹患慢性病人口逐年增加，著眼於此，遠傳首先推出醫療雲服務，利用ICT資通訊技術協助醫院與病患長期紀錄、管理健康狀況。遠傳「雲端血糖照護計劃」主要邀集台北醫學大學附設醫院、亞東紀念醫院、彰化基督教醫院、高雄醫學院附設醫院、基督教門諾會醫院等台灣北、中、南、東區五所醫療院一起進行。

此服務可以讓糖尿病患者利用血糖測試機，透過GPRS或3G網路將測得的血糖數據傳輸到遠傳的機房中。由資訊平台彙整所有糖尿病患者血糖數據，除了可供病患隨時查詢觀察，也將數據送至五家醫院的醫療資訊系統(HIS)，由醫生追蹤檢視每位病人狀況，一旦發現血糖值升高可立即電話提醒病人多加注意。

遠傳「雲端血糖照護計劃」為糖尿病患者提供遠距醫療服務只是第一步，未來亦將尋找適合的測量儀器，利用行動通訊與物聯網技術，為其他慢性病患者提供類似的遠距照護服務。



### 運輸雲

「運輸」對於台灣不少企業而言，是相當重要的環節之一，特別是物流方面的控管，如何有效管理並控制成本，經常是各企業必須斟酌的重點，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。

因而，繼醫療雲後，遠傳亦針對企業需求，推出「運輸雲」服務，憑藉通訊核心優勢，與既有之上下游廠商產業資源、技術及合作經驗，推出車機、網路、雲端管理平台一次到位的「雲端車隊管理服務」，協助企業開源節流。

企業可申請在每台車上安裝設定具有GPS定位功能的車機，車機透過GPRS回報所在位置，讓雲端管理平台可即時追蹤車輛，依需要派遣調度公務車。



### 校園雲

面對數位匯流及行動與固網整合的FMC趨勢，遠傳首度將行動電話、3.5G無線網路、固網NGN等新興通訊科技整合為一智慧型的多元網路系統，推出「八大智慧之校園雲」。除提供多元網路系統，於校園中開通智慧手機結合近距離無線通訊功能(NFC)的應用，創造遠距教學雲端化功能，打造雲端校園行動專案，成為領先入駐校園雲端的電信業者。

數位校園雲計畫分為行動固網整合、近距離無線傳輸(NFC)及行動學習等三個階段，遠傳與中國文化大學合作，未來中國文化大學的師生於校園中通話時，只要互撥簡碼即可聯繫行動電話，甚至是辦公室桌機；除此之外，遠傳更進一步結合NFC趨勢、中國文化大學創建的非接觸式IC智慧卡個人認證系統，以及私有雲端系統的資料，將各項智慧功能整合於具NFC功能的手機中，未來只要透過遠傳智慧校園機制，即可一機在手暢行無阻。

未來雲端趨勢也將帶動電子書包以及行動學習，此次與文化大學合作，由遠傳提供雲端基礎建設以及雲端平台，為文化大學打造教育私雲，結合文化大學研發的遠距教學應用服務，推出虛擬教室。





# Retail Locations

## 門市

- ▶ 自2006年起持續導入服務驗證系統，並五度獲得國際知名瑞士SGS公司所認可之Qualicert服務驗證。
- ▶ 提供業界最完整的教育訓練，從新人招募至遴選服務特質人員開始，皆提供長達80小時新人專班訓練，以及每年大規模的基礎與進階服務特訓，並透過消費者給予門市各項服務評等，作為業務單位績效獎懲之要項，以確保服務品質。
- ▶ 領先業界專屬貼心服務
  1. 十分滿意、十分承諾：客人等候服務超過10分鐘，遠傳將提供每分鐘1元超時致歉金。
  2. 門市預約服務：針對特定需時較久的服務，一通電話免等候、免排隊。
  3. 白金會員可享維修到府收送服務。
  4. 推出門市自助繳費機服務，免除臨櫃等候困擾。



遠傳的主要產品為多元化的電信服務，多年來，我們一直致力於提升客戶服務的品質與滿意度，透過訓練與門市客戶服務的落實，達到我們提供「創新感動服務」的承諾。在廣告行銷上，遠傳遵守相關之法律規定，嚴格管控相關的行銷廣告資訊，在報告年度中沒有涉及任何反競爭及壟斷行為的訴訟。

由於電信服務並非製造業，因此遠傳過去並無監控產品直接對環境的影響，未來我們會透過與供應商夥伴的連結，提供客戶綠色產品，透過宣導與獎勵行動，減少電信服務過程的能源、紙張及包材的使用，跟我們的客戶共同降低對環境的影響。

### 服務認證

我們以服務內化為最高原則，持續致力提升電信服務品質。為確保我們的服務品質維持一定水準，遠傳持續導入SGS Qualicert服務驗證。自2006年起持續導入服務驗證系統，並五度獲得國際知名瑞士SGS公司所認可之Qualicert服務驗證。

SGS Qualicert驗證範圍涵蓋所有第一線服務人員，包括全台旗艦店、直營、加盟門市、以及北、中、南各大維修中心、客戶服務中心等，讓客戶享受完善優質的電信服務。

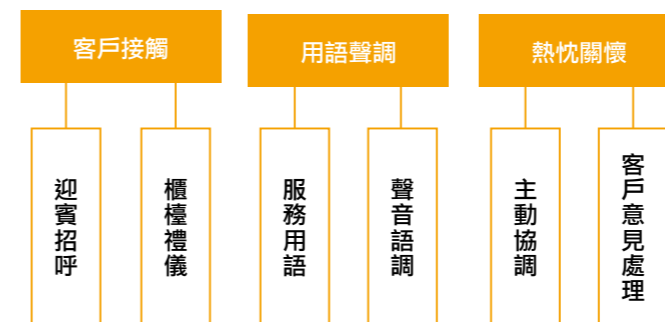
### 建立自我持續改善機制

為提供消費者滿意貼心的服務，長期以來，我們善用內部稽核機制與客戶滿意度電訪，配合委外神秘客調查，結合各層主管持續進行服務改善管理，讓我們在客戶服務上的表現持續獲得消費者肯定。

我們在2011年全面導入「雲端影音服務輔導系統」，利用遠端影音設備，即時觀察並紀錄前線門市人員與客戶之服務互動，以系統化的機制，提升服務品質。

除了一般的客服專線外，遠傳更首開業界先例，增設了「門市服務反應專線」，將門市服務表現即時與各區區主管連結，若消費者有任何服務上之抱怨或投訴，均可透過該專線直接向區主管反應，即時解決消費者各項服務難題。

### 服務輔導重點



### 雲端影音服務輔導

- 執行方式** · 每月採取抽樣監聽，並紀錄結果於「服務評核表」。
- 各店服務表現納入服務品質管理獎懲。



親愛的遠傳顧客：  
歡迎您對該門市的服務態度回饋意見，即刻撥打門市服務反映專線，區督導將為您服務，謝謝！

### 門市服務反映專線

**0936-888-888**

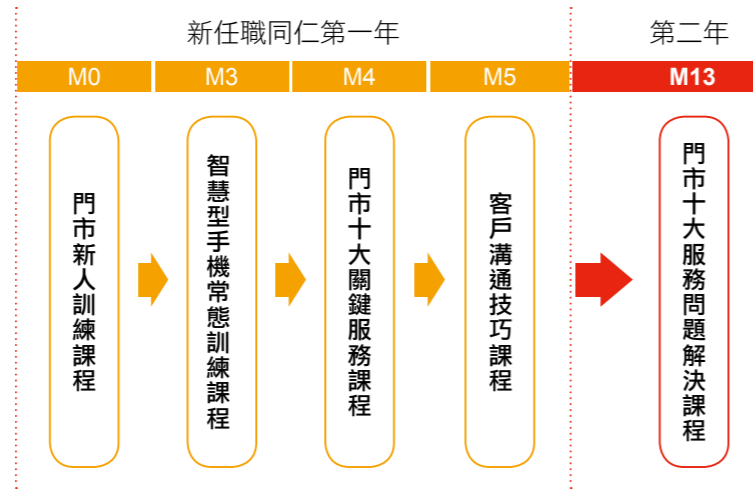
服務時間：AM10:00-PM10:00，其餘時段請手機直撥888或由市話撥打0800-058-885



## 招募與培訓

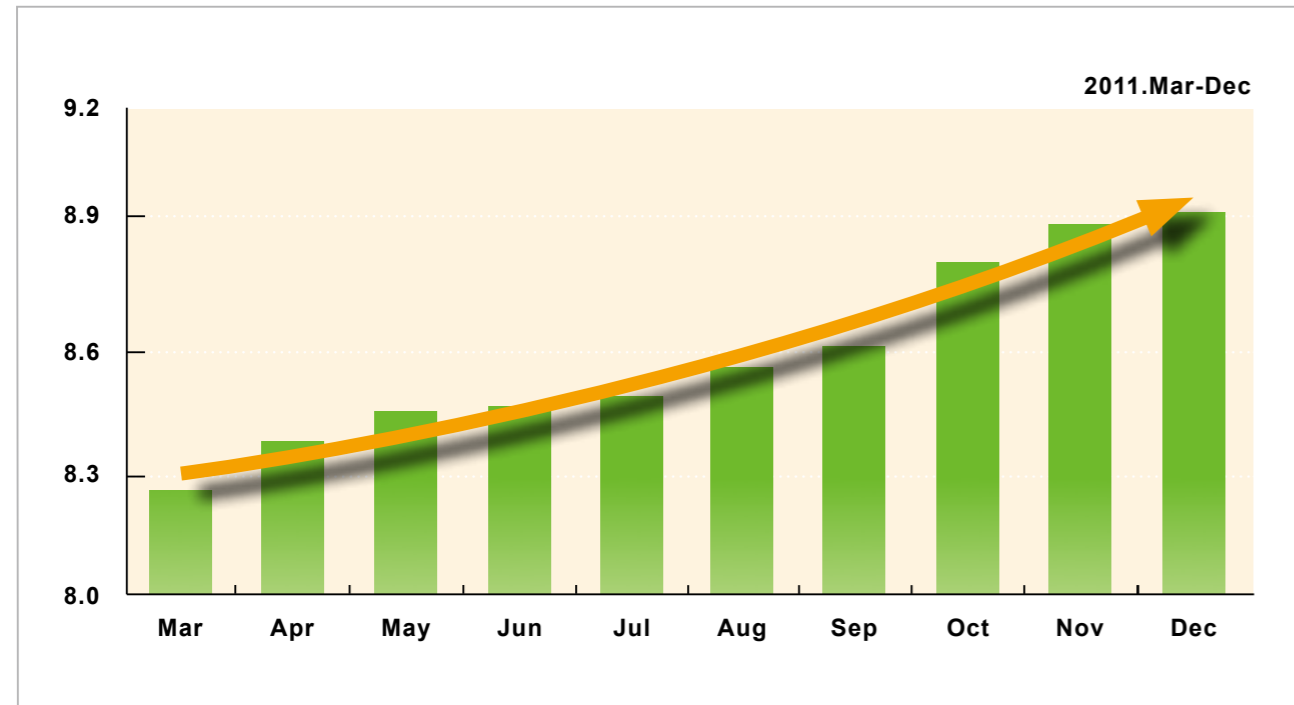
為提供消費者更好的服務品質，創造及提供更多的就業機會，我們從2010年中起擴大招募門市人員，對於每位新進人員，從新人招募到遴選過程，提供至少80小時新人專班訓練。此外，我們每年更舉辦大規模的基礎與進階服務特訓，可謂業界中最完整的服務訓練班。

## 年度服務訓練規劃排程



## 門市顧客服務滿意度調查

除了定期深度服務調查外，在廣度上，遠傳亦針對每一位造訪遠傳門市的顧客，於隔日進行滿意度電訪抽查，並透過消費者給予門市各項服務評等，作為業務單位績效的參考。這種結合深度與廣度的服務品質經營與管理，讓遠傳在提昇服務滿意度上的努力，深獲消費者肯定。2009年亦曾榮獲遠見第七屆「服務業大調查」電信產業服務第一名。



我們於2011年上半年進行的門市客戶滿意度調查中，發現行動電話用戶最在乎門市服務的項目為「服務效率」，因此我們即刻推動各項貼心創新服務，專注在「服務效率」的提升，以提供消費者有別於其它電信業者的創新服務。

## 推動各項貼心創新服務

遠傳秉持對服務的堅持及永遠為顧客著想的理念，2011年門市服務以三大主軸：門市「繳費速」服務、門市「雲端預約」服務及維修「到府收送」服務為重點，推出遠傳四大專屬貼心服務，用感動服務的精神，提升遠傳門市服務效率，全面提升客戶服務品質。

### 1. 十分滿意、十分承諾

若客人在現場等候服務超過10分鐘，遠傳即獻上每分鐘1元超時致歉金，在下期帳單直接折抵。

### 2. 門市預約服務

針對特定服務，一通電話免等候、免排隊。

### 3. 白金會員維修到府收送

凡遠傳白金會員，可致電遠傳客服線上報修，並由遠傳外派專業物流到府收送維修物件，節省客人舟車往返與現場等候時間。

### 4. 門市自助繳費機服務

遠傳領先業界，全台陸續佈建自助繳費機台，透過即時系統連線讓繳費服務快速完成，免除臨櫃等候困擾。



FAR EASTONE 遠傳

只有遠傳 沒有距離

**只有遠傳專屬服務 貼心為你沒有距離**

為了節省您寶貴的時間，遠傳陸續推出快速服務機制，藉由優質的專屬便捷服務，滿足您對門市服務的期待

- 門市預約服務**  
一通電話免等候、免排隊！專人為您提供精緻服務，讓您倍享不同的服務感受
- 快速繳費機**  
遠傳領先業界，佈建自助繳費機台，讓您的繳費服務快速完成，免除臨櫃等候困擾
- 10分滿意 10分承諾**  
我們承諾等候服務超過10分鐘，將獻上每分鐘1元的超時致歉金，於下期帳單直接折抵
- 白金會員維修到府取件**  
遠傳VIP白金會員致電客服報修，遠傳外派物流到府收送，節省您舟車往返的時間花費



## 積極參與社區活動

### 社區清掃志工活動 - 遠傳桃園縣蘆竹仁愛特約服務中心

基於「取之於社會，用之於社會」的回饋精神，遠傳門市不定期舉辦社區清潔活動，例如八德市著名的陽明公園，是八德市民聚集運動的好地方，然而卻處處可見堆滿雜物的角落、到處丟的菸蒂、孳生蚊蟲的瓶瓶罐罐、被小廣告貼花的牆壁，非常可惜。經由門市員工的齊心努力，一一回復公園乾淨清潔的原貌，甚至附近的居民也拿出掃把一起加入清掃的行列中，看到鄰里的居民為了社區環境一起動起來，真的感覺到很有意義也很有成就感。



### 身體力行做公益 - 桃園縣八德更寮腳特約服務中心

伸出手臂挽起袖子被針扎了一針，痛了一下，流出自己的熱血，這些熱血並不會白流，因為不但促進新陳代謝有益身體健康外，更重要的是，這個微小的舉動可以幫助傷病患者挽救生命，我一直認為施比受更有福，秉持這樣的信念參與捐血活動，將暫時的痛轉換為助人的快樂，原來，做公益真的可以救人一命。

### 小小物資，傳遞溫暖 - 高雄縣鳳山中山西特約服務中心

透過這次活動，我們有機會來到『內政部南區兒童之家』，在輔導員的說明下，我們了解這裡的孩子，小至一歲大至國中畢業，都因為家庭因素寄住在此，需要相當多的資源才能滿足這些孩子的生活。輔導員建議，下次若有類似活動，可先致電詢問該處目前短缺哪些物資，讓我們學習到當有能力幫助他人時，應該如何讓愛心發揮創造最大的價值。



### 每日一點一滴收集的發票 - 台北縣汐止忠孝特約服務中心

每天上班我都會與當班人員去超商買東西，我們會把所拿到的發票都放置一個發票箱裡，將中獎的發票郵寄到基金會，幫助社會上的弱勢團體。我常在想，自己現在有能力賺錢生活是非常幸運幸福的，所以，更應該用一些小小的行動來做些有意義的事情。

### 世界展望會·飢餓三十 - 台中大墩特約服務中心

在豐衣足食的生活中，我們每天只要省下一杯飲料錢，就能讓在飢餓中的人們吃飽穿暖。我們力量大一點，付出多一點，感恩多一點，就能夠幫助更多需要幫助的人。

## 門市環保行動

### 廢手機及電池回收

遠傳一向積極落實環保行動，全省遠傳直營及加盟門市，皆有設立廢商品回收筒。經過2年持續回收推廣及宣導，成效持續成長擴大中。

### 廢手機及廢配件(主要為充電器)回收成效統計

時間	回收量		
	手機(台)	配件(個)	合計
20091H	151	158	309
20092H	81	87	168
20101H	465	293	758
20102H	673	384	1057
20111H	2,070	2,500	4,570
20112H	435	487	922
總計	3,875	3,909	7,784

資料來源：行政院環境保護署「廢行動通訊產品回收網」

### 門市節能設計

為落實節能環保行動，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。



更酷·更有趣

FAREASTONE  
遠傳



# Customer Service

## 客戶服務

▶ 獨家推出簡訊帳單服務，截至2011年底，使用客戶人數達480千人。

### ▶ 客戶服務關鍵指標資訊

	2008	2009	2010	2011
▶ 客戶滿意度	86.4%	87.9%	88.5%	90.7%
▶ 服務指標	76%	66%	74%	83%
▶ 單通電話完成率	87.8%	88.2%	91.0%	91.4%

註：1.「客戶滿意度」係指客戶給予服務之評價，依據「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。

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。



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。

為掌握顧客使用經驗及感受，我們定期執行各種調查專案，並且持續追縱各項產品及服務的滿意度，藉由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。

我們落實各項法規遵循要求，於2011年度未有違反規範產品及服務健康與安全、亦未有違反行銷推廣之相關法律、標準及自願性規約。

### 客戶滿意度

為滿足每一位用戶不同的服務需求，遠傳建置了24小時無休的客戶服務機制，客戶可以透過電話、電子郵件尋求服務及意見反應。

此外，為瞭解客戶對各項服務的滿意程度、服務趨勢及服務品質，我們自2003年起即進行客戶服務滿意度調查作業，2008年更投入設置自動化系統IVR、Auto dialer提高客戶滿意度調查，消費者可以針對該通電話、電子郵件服務進行評等，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。

#### 內部滿意度調查作業

- (1)自動語音系統(IVR)客戶滿意度調查：用戶進線於客服人員完成服務後，經用戶同意導入系統進行滿意度調查。
- (2)自動撥號系統(Auto dialer)客戶滿意度調查：用戶進線於客服人員完成服務結束電話後，系統隨機外撥用戶進行滿意度調查。
- (3)人工外訪：當用戶給予建議或產生負面評價時，由人工電訪或外訪紀錄詳細資訊，立即回報權責單位進行改善並修復客戶關係。

#### 外部客戶滿意度調查

遠傳每年委託外部市調公司，針對台灣行動電話月租型用戶進行市場概況、網路品質、客戶服務品質等調查訪問，調查內容包含通訊品質、電話客服、門市服務、費率、帳單等面向之滿意度，以期充分瞭解整體電信市場用戶對於電信業者各項滿意度評比，做為內部改善提升整體電信服務品質依據。

## 調查結果及後續改善計劃

- 1. 電話客服：**在2011年4-5月間所執行的調查中，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向，加強前線客服人員專業知識訓練，希望能在一通電話就能解決顧客的問題，減少顧客需再次撥打的困擾。
- 2. 門市服務：**門市是最直接、面對面的服務，顧客的感受也是最立即且強烈，因此，對於客戶在門市的服務經驗，我們更是重視。在門市裡等候時間過長，是顧客反應的主要項目之一，為此業務部門針對規模較大的門市，另開設繳費櫃台，讓單純只是繳交電信帳單的用戶，可以縮短等候的時間。另外，更設立『門市服務反應專線』，重視每一個客戶的回饋。
- 3. 帳單：**電信服務內容涵蓋廣泛，為了將帳單內容簡潔清楚的呈現，貼近顧客真正的需求，自2010年起，帳單已有兩次以上的改版，如服務項目的文字述及版面配置等，希望讓顧客閱讀清楚易瞭解，減少再向門市或客服詢問的困擾。

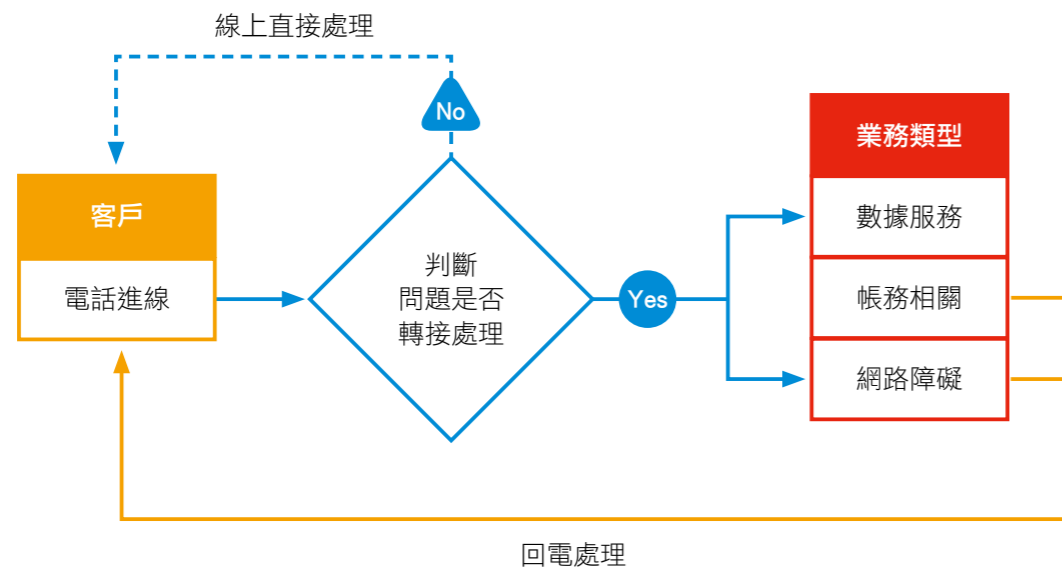
客戶滿意度調查除了可以瞭解客戶的負面意見，做為遠傳改進的目標外，進而能檢視用戶對於遠傳不斷的創新改革，所給予我們正面的鼓勵與回饋，做為我們未來持續成長的動力。

## 一通電話完成服務

「超越客戶的期待」是遠傳客服中心追求的服務理念與目標，目前遠傳客服中心服務範圍涵蓋電信、數據、寬頻多元化數位服務，透過自動語音系統(IVR)串連北、中、南三地建置成為「全方位整合客服中心」。

遠傳電信客服中心秉持One Call Resolution(一通電話完成服務)的精神，平時針對顧客滿意度調查、神秘客電話訪查、重複來電用戶...等多向性數據指標進行分析比對，依據過往服務經驗最佳方案即時調整服務架構，縮短服務時間及提高服務滿意度，以感動服務做為營運標竿，提供消費者最佳整合服務經驗。

### One Call Resolution 流程圖



## 隱私權保護

隨著網路普及化及智慧型裝置使用量的提昇，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，電信服務便利性所帶來的隱憂，是電信服務使用者對於個人資料的不安全感。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，而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，來創造可信賴的個人資料保護與隱私環境。

### 個人資料管理系統

遠傳援用英國BS 10012個人資料管理系統(Personal Information Management System, PIMS)標準與APEC隱私保護原則，建構全面且完整的個人資料管理架構。

藉由執行個人資料生命週期分析，從個人資料的收集與取得、處理與利用、傳遞與分享、使用檢索、以及銷毀等，相關程序與活動包括：隱私衝擊分析、風險控管評鑑、組織政策建立、人員訓練自主管理、第三方委外稽核強化、改善方法與工具導入等，確保我們具備良善管理能力，實現對客戶個人資料的長期保護承諾。

### 個資保護教育訓練

針對政府在2010年公布的新版「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，能夠預先了解新版「個人資料保護法」相關規範，提早採取因應措施。

此外，為持續提醒員工對客戶資料保護的重要性，2011年特別設計了「電腦處理個人資料處理保護法」線上教育課程，課程重點為員工說明現在電腦處理個人資料保護法規定為何、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(包含原本建置之個資保護制度應予強化等)同時每位員工在上課後，均需接受測驗，目前已達成全員學習的目標。

### 外部資訊溝通與連結

除了進行內部教育訓練外，2010年我們也邀請行政院法務部法律事務司專家，到公司講習「個人資料保護法」，讓員工能夠完整的瞭解相關法令及其影響。

遠傳致力於個人資料管理與隱私權保護，在官網的首頁中，明確揭露遠傳對網際網路蒐集、應用及保護使用者，所提供的個人或公司資訊等相關隱私權保護政策，請參照網址：[www.fetnet.net/cs/Satellite/FETnet/FnPrivacy](http://www.fetnet.net/cs/Satellite/FETnet/FnPrivacy)



## 即時回應客戶需求

在遠傳，我們用心傾聽客戶的聲音與建議。為了讓客戶的聲音得到立即的回應，在新產品、服務、促銷活動或政策異動上線前，遠傳的營運賦能暨支援單位透過跨部門營運衝擊分析、相關流程再造、系統優化及測試，設計及提供前線營運人員專業訓練；並運用專案管理作業機制，統合各項資源，管控建置時程，逐步落實新營運應有的服務品質，不斷提升服務承諾。

### 服務及營運效能管理

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」、「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、門號用服務、帳務服務、到繳款服務等，形成一個完整且高效的服務提供者，以持續不斷的提供內外部客戶完美的使用經驗。

### 帳單改版和簡訊帳單

為提供客戶便捷的使用經驗，我們不斷改善帳務服務，包含：

1. 定期檢視及更新帳單版面及格式，將產品計價在帳單上有系統地歸納及整理後，以清楚易懂的方式呈現。期使客戶在第一時間就能充份理解帳單的收費項目和內容。
2. 超越其它電信業者，首先獨家推出簡訊帳單服務，以更快速、簡潔、容易取得(無須上網)的簡訊功能，提供客戶電子化(非紙本)帳單的另一種選擇，不但滿足了客戶使用習慣差異化的須求，也更有效積極的達到環保節能之目的。

我們的以創新思維致力於節能減碳的行動獲得消費者的認同與支持，截至2011年底，非紙本帳單之用戶共計657千人，其中電子帳單用戶數為177千人，簡訊帳單用戶數為480千人。



## 降低電信服務的影響

電信服務會對社會與生活帶來正面影響，遠傳的目標是希望所有的人都能享受電信服務帶來的好處，又能同時增加企業的營運績效。然而，在同時可以滿足社會需求，又可創造商業機會的電信服務機制尚未出現之前，遠傳先從防守的角度出發，透過自身可掌控的機制，最大限度地減少電信服務對社會及利害相關人群體所帶來的負面衝擊。

### 廣告簡訊過濾

隨著商業廣告行為日益競爭，廣告簡訊日趨氾濫，對於消費者不願被不必要的廣告簡訊打擾的心聲，我們感同身受。對此，遠傳在商業簡訊大量發送平台上，設置了關鍵字過濾(Spam Keyword)，以及不收促銷簡訊(No Promotion SMS)等機制，保障消費者免於不當簡訊干擾的權利。

### 遠傳防毒工具

隨著行動上網的需求增加，對於資訊安全的要求逐漸從傳統電腦作業系統擴展到各種不同的手持裝置作業系統上，2010年中開始已經陸續有許多Android軟體被發現有惡意的行為，保障個人資料安全及隱私已成為刻不容緩的議題。

對此，遠傳推出遠傳防毒工具，提供七大保護、四大功能，除了包括手機防毒、掃毒之外，更提供了偵查間諜軟體、偵查惡意軟體、偵查攻擊軟體、偵查廣告軟體並警告用戶有安全漏洞等的七大資安保護功能；此外，遠傳防毒工具更提供了惡意軟體掃描、軟體搜尋掃描、手機遠端上鎖、簡訊防護釣魚共四大功能，讓防毒功能一次到位，使手機獲得全面性的防護。

未來我們將持續協助研究最新的Android平台惡意病毒程式，並透過專業的分析建置最完整的資料庫，以提供消費者使用手機的全面性防護。





# Strategic Alliance

## 策略聯盟

- ▶ 持續佈建全島優質網路，加速3G網路升級以及Wimax網路擴充，提供用戶最即時適地的需求。除建置海峽兩岸海纜外，亦與各國際電信公司合作，強化國際網路連結力。
- ▶ 遠傳參與之國際電信聯盟Conexus Mobile Alliance日前與Vodafone Group結盟，此策略聯盟將使遠傳用戶與全球超過六億之聯盟用戶共享漫遊優化服務。
- ▶ 遠傳為台灣電信產業發展協會(Taiwan Telecommunication Industry Development Association, TTIDA)創始團體會員之一，長期就健全電信產業法規制度與產業環境，向政府提出建言。

遠傳參與之國際電信聯盟Conexus Mobile Alliance，日前與電信巨擘Vodafone Group進行策略聯盟，藉由Conexus和Vodafone雙強聯盟之綜效，使雙方參與合作成員得以提供全方位服務給全球超過6億之聯盟用戶。

這項合作將使參與聯盟的成員得以發揮綜效，讓遠傳的用戶享有全球超過六億聯盟用戶的漫遊優化服務，有助於我們提供跨國性的全方位的服務。



### 關於Conexus Mobile Alliance



Conexus行動聯盟成立於2006年4月，是亞太地區最大的行動聯盟之一。聯盟成立目的為發展及強化國際間的漫遊及企業行動服務，提供消費者高度使用便利性。聯盟旨在透過會員的GSM/GPRS、W-CDMA網路或HSPA網路，提供語音、影音及數據漫遊服務，為消費者創造漫遊虛擬居家環境，體驗無距離、方便性的手機相關服務。至2011年6月止，此聯盟擁有超過3億2,100萬的行動電話客戶。更多訊息：[www.conexusmobile.com](http://www.conexusmobile.com)

## 與公協會的互動

台灣電信產業的健全發展，攸關全民的利益及電信業者的未來，遠傳除了參與台灣電信產業發展協會(Taiwan Telecommunication Industry Development Association, TTIDA)，持續就健全電信產業法規制度，及產業環境等議題，透過TTIDA公正第三人立場，向政府提出建言外，也透過TTIDA做為消費者與電信業者權益保護、糾紛處理的協調調解平台，並積極參與相關工作小組的相關行動。

行動電話基地台的建置，除須依循相關電信法規要求外，電磁波須符合電信主管機關即國家通訊傳播委員會(National Communications Commission, NCC)及環保署所訂頒的安全標準。

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1,231件次電磁波問題諮詢服務，並受理民眾共計582件要求電磁波量測服務，其中遠傳受理321件民眾要求的電磁波量測服務。

TTIDA同時提供有關政府單位的網頁網址及免費量測服務電話，供有需要服務的民眾參考及聯絡。

如果您想要進一步瞭解基地電臺磁波，請參考相關網站：

- [www.ncc.gov.tw](http://www.ncc.gov.tw) (國家通訊傳播委員會)
- [transition.fcc.gov/oet/rfsafety](http://transition.fcc.gov/oet/rfsafety) (美國聯邦通訊委員會)
- [ivy1.epa.gov.tw/nonionized\\_net](http://ivy1.epa.gov.tw/nonionized_net) (行政院環保署非游離輻射網)
- [www.emfsite.org.tw/meter.php](http://www.emfsite.org.tw/meter.php) (基地電臺磁波知識服務網站)
- [www.bhp.doh.gov.tw/BHPnet/Portal](http://www.bhp.doh.gov.tw/BHPnet/Portal) (行政院衛生署國民健康局)
- [www.ttida.org.tw](http://www.ttida.org.tw) (台灣電信產業發展協會)
- [www.ym.edu.tw/birs/cbase/index.html](http://www.ym.edu.tw/birs/cbase/index.html) (陽明大學)
- [www.who.int/peh-emf/en](http://www.who.int/peh-emf/en) (世界衛生組織)

申請免費電磁波量測專線：0800-8763-888

## 重要公協會參與一覽表

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	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	由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	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訊通訊服務之跨產業合作。	1常務理事
臺灣客服中心發展協會	協力發展與提昇臺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	集結我國最具實力的資通訊軟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，也就是基礎架構、平台及軟體的雲端服務模式(IaaS、PaaS、SaaS)，促使台灣成為雲端運算科技創新基地。	1位理事
財團法人台灣網路資訊中心	為我國與中國互聯網路信息中心(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。	1位董事



## 參與電信公共政策

一個重大公共政策之制訂，影響層面廣泛且深遠，電信業者針對相關電信公共政策的意見，均仰賴TTIDA之會務推展會議中提案討論，若有向立法委員、民意代表表達意見之必要，亦均由TTIDA秘書處率電信業代表以會議方式進行面對面溝通。

為提供優質服務並符合相關法規要求，遠傳就主管機關NCC之監管行為及遵循電信政策，共同執行以下事項：

### 「價格調整係數X值」資費調整

依NCC「2010年1月29日通傳企字第09940003500號」之「X值調整公告」，自2011年4月1日起進行第二年度2G及3G業務之資費調整；除本次應調整內容包含國內簡訊、行動撥打網外行動電話及行動撥打市話等三項通信資費項目外，遠傳同時主動提供2G及3G用戶其「月租型行動電話費率方案內含贈送網外或市話之免費分鐘數」相關資費案，以調整增加可抵網外或市話之免費分鐘數，來回應社會期待並嘉惠消費者；上述資費方案實施後，配合今年度之消費者物價指數年增率(ΔCPI)計算，共計調整比例為4.04-5.00%。

### 「國內數據上網收費上限」調整及提供消費者「7天上網免費試用」

基於提升服務品質、確保用戶權益，遠傳就國內數據上網服務收費之最高額度調降至3,000元；並考量用戶對收訊品質之主觀感受及認知，提供消費者「7天上網免費試用」方案，消費者試用滿意才收費用。

### 用戶使用預付卡百分百安心

遠傳與遠東國際商業銀行簽訂信託契約，並將該銷售預付型通話卡之預收款項交付信託予遠東國際商銀作為信託資產，由該行負責管理、運用及處分，專款專用以保障遠傳所發行預付型通話卡持卡人的權益。

## 財團法人電訊暨智慧運輸科技發展基金會

為因應資通訊時代來臨，遠傳電信、亞東技術學院及豫章工商，於1999年3月合作成立「財團法人遠傳電訊科技發展基金會」，並於同時間設立了「遠傳電訊教育中心」，提供最新設備與技術，結合業界實務與經驗，培育專業通訊人才，並協助發展台灣通信資訊等相關技術的研究與發展。

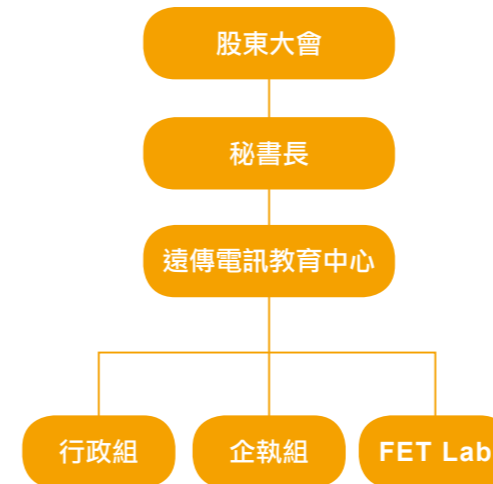


EDUCATION CENTER  
電訊教育中心



1. 成立基金：新台幣3,300萬元
2. 主管機關：交通部郵電司
3. 章程宗旨：以發展通信、資訊、智慧型運輸科技等有關技術為目的
4. 成立日期及單位：1999年由遠傳捐助成立，登記為「財團法人遠傳電訊科技發展基金會」，並成立遠傳電訊教育中心。
5. 2007年增加智慧運輸業務發展，更名為「財團法人電訊暨智慧運輸科技發展基金會」。

### 基金會組織



### 業務架構

訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社會公益活動 電信體驗營、普及通訊知識數位教材</li> <li>● 數位學習 數位學習推廣與經營、OJT課程數位化製作</li> <li>● 實體教育訓練</li> </ul>
交通(FETC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援產業計畫—ETC座談與訓練開發</li> </ul>
通訊(FET)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援產業計畫—LTE</li> <li>● 遠傳in-class OJT課程及產學建教合作</li> <li>● 遠傳實驗室研究測試支援</li> </ul>

「財團法人遠傳電訊科技發展基金會」所成立的「遠傳電訊教育中心」，長期與關係企業元智大學、亞東技術學院保持密切的學術合作，主要目標在完成下列使命：

- 協助國內電訊專業人才養成。
- 提供客製化電信技術訓練。
- 建置自我學習環境，推廣多元化學習管道。
- 提供先進、專業及完整之實驗網路。

### Case

#### 銀髮族遠距照顧計畫

臺灣已邁入高齡化社會，高齡者健康照護日益受到重視。為節省醫療成本、有效率地及早發覺疾病，遠距居家健康監測與照護服務逐漸在世界各地推展，期望藉由日常居家長期、持續性的健康監測，可紀錄無法在短時間內察覺的疾病與生理機能退化徵兆。

為此，遠傳與元智大學老人福祉中心合作，建置簡易行動化遠距照顧系統pad/手機demo版(Android)，作為行動遠距健康照護產品化的前導研究，希望透過此計畫試圖解決下述之困難與挑戰：

1. 營運成本與使用者付費意願之間的落差大
2. 使用者對遠距居家照護服務機構信任度不足
3. 現行系統無法滿足照護需求的多樣性與地域性
4. 現行資訊系統無法彈性配合醫療院所或遠距居家健康照護服務機構服務流程

### Case

#### 舉辦節能減碳與智慧運輸座談會

為推展智慧運輸應用、提升運輸效能，達成節能減碳目的，遠傳舉辦節能減碳與智慧運輸座談會，就下列議題進行探討：

1. 交通節能減碳目標與政策
2. 智慧運輸技術與發展現況與未來趨勢
3. 智慧運輸系統與節能減碳關係
4. 推動電子收費系統之節能減碳效益
5. 未來國內如何推動智慧運輸以達成節能減碳目標

## 員工

- ▶ 達成全年新進人員職前訓練、專業職能發展訓練。
- ▶ 透過神燈計劃經營和諧勞資關係，鼓勵員工有效正面溝通。
- ▶ 員工享有優於法令規定、每兩年一次之健康檢查，並與政府機構、社區醫療機構，共同辦理各類各類健康講座與身心保健活動。
- ▶ 推動公司付費的「EAP員工協助方案」，每人每年6次免費專業諮詢服務。
- ▶ 聘雇視障按摩師，除緩解員工工作疲勞，亦創造視障朋友就業機會。
- ▶ 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」及台北市政府「台北市政府衛生局優良哺乳室認證」。



我們明白，好的人才會選擇在良好的環境中成長茁壯，為了創造並提供員工一個安全、健康且人性化的工作環境，遠傳從心出發，透過人力資源的專業，建構完整且靈活的人力價值體系，我們希望每位員工可以透過此體系，逐步完成個人職涯及夢想的追求。

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行為，未來在擴展相關營運據點時，也將力行人權審查，維護員工工作自由及權益。此外，我們也持續建構透明的溝通管道，倡導多元思維及創新的組織文化，擁有良好的勞資互動關係。未來我們將持續推動各項方案，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。

電信產業變遷快速，技術不斷創新，員工持續學習是遠傳在電信業者中維持競爭地位的關鍵因素。對此，遠傳將人才的培育分為三大面向來思考及執行相關行動。

- 1. 重點人才：**依據組織營運方向，分析人才分佈、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。
- 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，同時直屬主管的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，由同人與直屬主管共同規劃之個人訓練發展計劃。第二為通訊技術、產品介紹、服務等相關職能發展課程。

遠傳根據員工必須具備的核心能力，提供了領導管理、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，我們也會量身設計適合的訓練計畫。

### 員工聘用流程

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)在內部網站上公告職缺，進行公司內部招募作業，兩週內未能尋至適合人選時，獲得總經理同意後始進行外界招募。

此外，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提供高於最低工資之薪資，受聘後的薪資和升遷的調整均基於個人能力和資格，不會受年齡、種族、膚色、性別、性傾向等影響。

### 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	建主互信、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		● 電信驅勢發展資訊 ● 法規等相關訓練 ● 企業文化、價值 ● 新進人員訓練			



## 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訓練相關的課程，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；工作上內部系統相關資訊介紹等。



## 專業職能發展

遠傳以提昇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了溝通技巧、問題分析與解決技巧、專案管理、電信技術、服務技能課程訓練等。此外，為鼓勵優秀員工繼續進修深造，我們也訂定了在職進修獎勵辦法，由公司補助二分之一的註冊費與學費，鼓勵員工申請到國、內外大學進修，強化知識能力。

## 領導人訓練

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，規劃訓練發展藍圖，逐步提升未來領導人的知識素養與能力。我們每年度會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，作為年度個人發展需求方向，規劃適當的訓練計畫。

## 定期評比與職業發展檢討

我們會定期進行員工的績效評等，除了作為績效考核依據外，也藉此評量評估員工的職業發展潛力。員工的年度營運績效獎勵，係依據前一年度的績效評等作為基礎，年底時，所有在職員工均會進行年度的績效評估；其中，並針對具發展潛力之員工提供個人年度發展計畫，人數約佔整體員工12%。

2011個人發展計畫	女性	男性	總數
協理級	-	5	5
經副理級	26	86	112
一般同仁	153	301	454
總數	179	392	571

## 平均訓練時數

性別	女性			男性			總平均時數
	受訓時數	人數	平均受訓時數	受訓時數	人數	平均受訓時數	
2009年	55,960.7	1,972	28.4	32,392.8	1,762	18.4	23.7
2010年	34,919.4	2,083	16.8	26,922.6	2,010	13.4	15.1
2011年	140,908	3,855	36.55	85,073.1	2,921	29.12	33.35

## 勞資關係



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」。

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，而勞資會議也秉持相同的價值觀，我們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，目前員工參與勞資會議比例為50/50。

### 遠傳「神燈會議」願景

維持正面的有效溝通，經營和諧的勞資關係，追求持續的績效提昇，創造更好的工作環境。

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、健康和安等各項。

### 防治性騷擾

為了讓員工能在兩性平等的職場環境上安心工作，遠傳在兩性工作平等法施行後，即進行了全省巡迴溝通及說明，同時為因應性騷擾防治法的實施，再度於全省主要辦公地點作宣導，按法規規定成立「性騷擾申訴處理委員會」與申訴事件處理流程，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，2011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。



## 反賄賂措施

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。

## 透明的雙向溝通管道

為增強與員工溝通的效率與成效，除定期舉行「神燈會議」外，我們亦提供多元化的溝通模式與員工進行互動。除每季舉行主管溝通會議(Town Hall Meeting)，由總經理主持，並率領高階主管團隊對全公司經理級以上主管，進行策略溝通以及凝聚共識活動。

每月出刊的「遠傳人」電子刊物，可以讓員工自由投稿，發表工作心得、新知分享、旅遊趣聞等。每週三發行的遠傳內部電子報「FET e-paper」則協助各部門公告相關訊息及活動介紹、新聞發佈、職缺公告等議題。另針對需立即發布的重要消息，我們則使用電子快報「FET express」進行全員溝通。

遠傳也鼓勵員工提供創新的想法及建議，讓各部門有進步的空間。在公司內部網站上設有「員工建議」頁面，提供全體員工腦力激盪以及直接建議的管道。2011年共收到43筆員工建議事項，成為我們持續前進與進步的動力。

員工溝通管道	參與對象	頻率
年度員工大會	全體員工皆可參與	年
主管溝通會議	經理級以上主管	季
勞資會議	各事業群勞資雙方代表	季
遠傳人電子月刊	全體員工自由投稿	月
e-paper電子報	全體員工皆可參與	週
電子快報	全體員工皆可參與	不定期
員工建議網頁	全體員工皆可參與	不定期
員工申訴管道	全體員工皆可參與	不定期
員工滿意度調查	全體員工皆可參與	年度
職工福利委員會	各區福利委員	2個月

## 員工意見調查

員工是遠傳的最重要資產，員工的滿意度有助於提升及強化企業的服務競爭力，為了瞭解員工的聲音，並藉此評估公司推動各項福利措施的成果。我們從2009年開始委託元智大學管理學院，針對遠傳員工進行意見調查，調查項目包含工作環境、工作滿意度、薪酬福利等。

這項調查自2011年起改為每年一次，針對各事業群的意見調查結果，我們也會舉行說明會，並由各事業群提出並執行改進方案。2011年透過網路調查，員工參與率高達90.5%，針對調查項目員工回覆同意或強烈同意之總數達75.2%。

## 薪酬及員工福利

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，包括規劃績效達成獎金、業務獎金及特殊表現獎勵等薪酬制度。

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、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。

我們依法成立遠傳職工福利委員會，妥善規劃及提供員工各項福利措施，如春節禮金、豐富的社團生活及員工旅遊活動等。

2011年度我們提供員工手機補貼及其他津貼獎勵金額達9千多萬元，在行動電話帳單方面的補助金額達6千8百多萬元。員工旅遊福利也從2010年的4千萬元成長到2011年的5千7百多萬元。

福利項目	補貼金額(元)
員工手機補貼及其他津貼福利	90,471,648
員工免費行動電話帳單優惠	68,843,073
員工旅遊相關福利	57,180,465
EAP員工協助方案	279,600

其他福利方面，遠傳重視員工的工作與家庭的平衡，若同仁有3歲以下幼兒需要照顧，均可提出育嬰留職申請，主管皆會盡全力給予協助。2010-2011年度申請育嬰留職的同仁達208人，其復職率亦高達76%。遠傳多方面的福利制度帶給員工全方位的幸福感受。

## 退休制度

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，若員工選擇舊制，將依勞動基準法第五十六條規定，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。





## 職場身心健康

我們用心照顧員工的健康，遠傳員工除享有每兩年一次、優於法令規定的健康檢查外，我們也會不定期跟政府、社區醫療院所等機構，聯合舉辦各類健康講座與保健活動，提升員工的健康知識。

除了員工的生理健康，我們同樣關心員工的心理健康需求。對此，我們引進廣受好評的「EAP員工協助方案」(Employee Assistance Program)，提供員工在家庭、親子、姻婚、人際關係、兩性情感、生涯工作、身心壓力等方面問題的專業諮詢服務，每人每年享有6次諮詢服務，相關費用由公司支付。

我們在2004年即率業界之先，在辦公室內設立免費按摩專區，由視障按摩師提供服務，2011年達14位。一方面紓解工作壓力，希望員工在努力工作之餘常保身心健康，另一方面為視障朋友創造就業機會。遠傳的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。



## 職業安全衛生

遠傳重視員工的工作安全與健康，透過對危害的認知提升員工風險意識，強化其危機處理能力，我們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，致力打造一個零災害職場。

### 災害應變與訓練宣導

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，每年定期針對相關職業災害，模擬狀況並進行演練。

此外，為防止災害發生，提昇員工的預知危險能力，我們針對新進員工、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訓練；同時積極參與主管機關成立的『勞工安全衛生學院』，並即時分享主管機關提供的職災案例予員工及承攬商，以實際的案例強化工作夥伴們對於危害的意識與認知。

### 勞工安全衛生委員會

我們成立「勞工安全衛生委員會」，成員共15人，勞方代表11名(73%)。每季定期研議、協調、制定勞工安全衛生相關事務與政策。自2006年起加入勞動檢查機關職災申報，迄今已連續6年維持零失能職災紀錄。

### 保全雇用條件

遠傳保全雇用條件符合勞基法和就業服務法；保全的教育訓練主要聚焦於社會安全秩序以及個資保護，有關保全雇用條件，茲檢附遠傳邀標書內保全原教育訓練及人員聘用資格要求如下圖所示。我們目前已開始關注人權維護議題，未來將把人權維護相關訓練要求納入與保全雇用合約中。



註：保全廠商需訂定在職教育訓練實施計畫，每季至少乙次，並檢附於合約，並落實下列事項並保留書面記錄，相關教育訓練有法令規範者，依法實行。

## 人資數據

### 人力雇用狀況

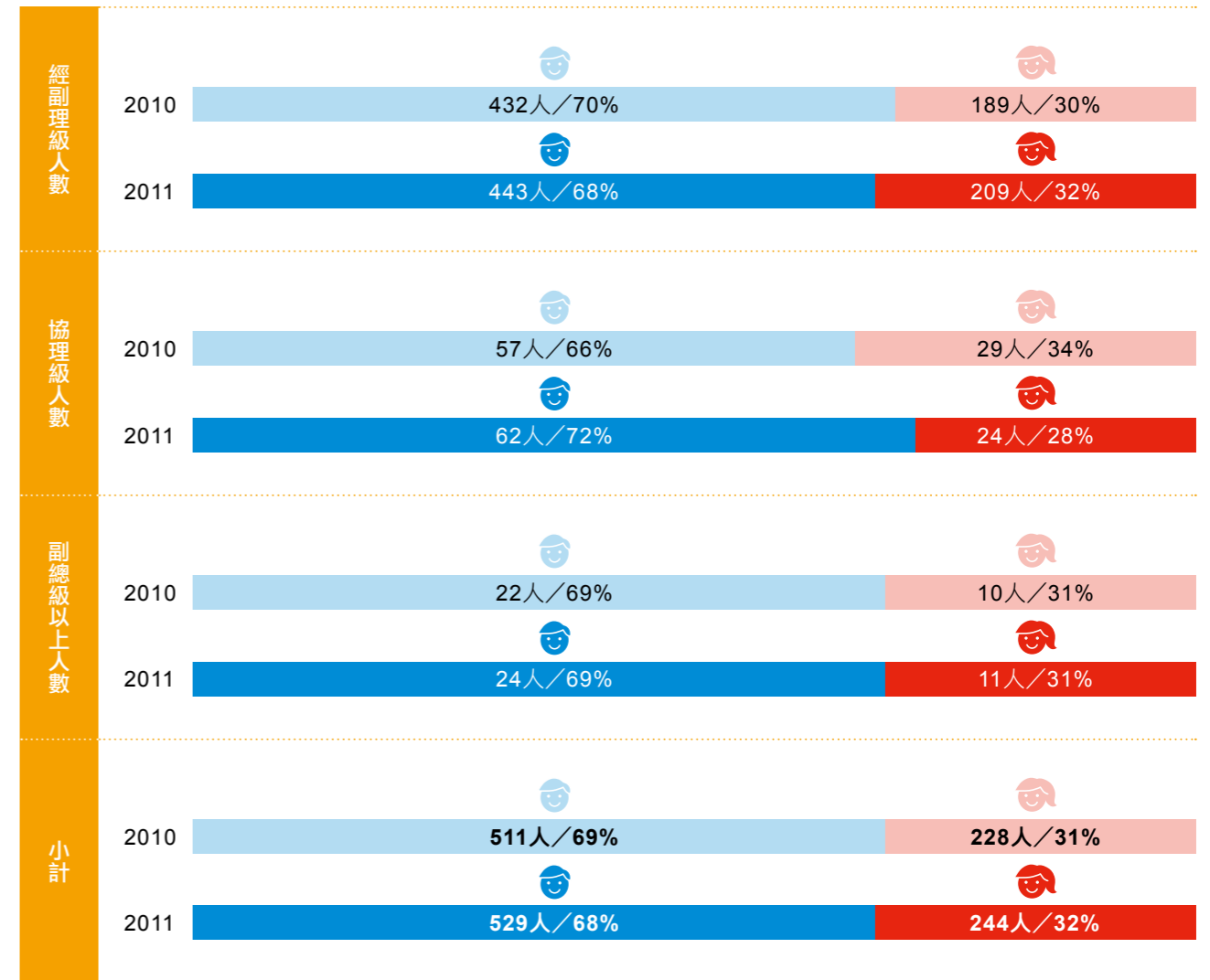
年度		2010		2011	
員工總數		4,072		4,940	
本國員工	合計	4,064	99%	4,931	99%
		2,013	49%	2,337	47%
		2,051	50%	2,594	52%
外國員工	合計	8	1%	9	1%
		4	0.5%	5	0.6%
		4	0.5%	4	0.4%
全職人員	合計	4,072	100%	4,940	100%
		2,017	49%	2,342	47%
		2,055	51%	2,598	53%
不定期契約	合計	4,068	99%	4,936	99%
		2,014	49%	2,339	47%
		2,054	50%	2,597	52%
定期契約	合計	4	1%	4	1%
		3	0.7%	3	0.7%
		1	0.3%	1	0.3%

### 員工國籍分析

單位：人

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

### 男女主管比例



### 身障雇用人數

單位：人

年度	2010年	2011年
雇用人數	29	29

### 員工流動率

單位：人

年度	2010				2011			
	男性	%	女性	%	男性	%	女性	%
30歲以下	54	7%	364	45%	190	20%	330	35%
30-50歲	157	19%	209	26%	175	19%	228	24%
50歲以上	13	2%	1	1%	3	1%	2	1%
<b>Total</b>	<b>798</b>				<b>928</b>			

### 育嬰留職停薪申請及復職率

單位：人

年度	2011				
	男性	%	女性	%	合計
符合育嬰留職停薪申請資格人數	318	44%	402	56%	720
實際申請育嬰留職停薪人數	9	10%	81	90%	90
復職人數	8	12%	61	88%	69
復職後持續工作一年人數	8	12%	61	88%	69
<b>復職率</b>	<b>76%</b>				

註：符合申請育嬰留職停薪人數是以3年內有請過產假及陪產假的員工人數計算



# Green Telecommunications

## 綠色電信

- ▶ 2010年因內湖總公司辦公大樓投入全棟T5省電燈管換裝、太陽能路燈裝設、水塔變頻等措施，故2010全年度單棟節能率高達16%。2011年節能作業持續進行，全年度單棟節能率為2.45%。
- ▶ 2010年「台北內湖科技園區環境綠化競賽」，榮獲「綠活力建築組優選」。
- ▶ 2011年受經濟部能源局遴選為能源管理系統輔導示範專案，預計於2012年初前完成能源管理系統ISO50001認證。
- ▶ 以世界級的機房標準為主臬，自主建立屬於遠傳的資料中心機房標準。
- ▶ 節能目標(辦公室/機房/直營門市)：用電耗能指標與前一年度相比減少3%電(度)/m<sup>2</sup>
- ▶ 至2011年為止，已淘汰10%之傳統基地台，減少CO<sub>2</sub>排放達4,019公噸，相當於270座大安森林公園吸碳量。
- ▶ 2011年興建安裝2座基地台燃料電池示範站，預定運轉測試兩年，以驗證取代傳統電池/發電機之可行性與成本效益評估。
- ▶ 2012年預計將施建1座太陽能電池示範站基地台，預估每站可年省5%電力使用
- ▶ 2012年上線的新採購系統中將建置綠色採購的追蹤機制。



為了實現ICT產業有助節能減碳、創造低碳時代價值的目標，遠傳於2011年正式確立了「環保時尚」的綠色願景。

我們承諾遵守各項環境法規，在CSR委員會完成編制後，未來我們將邀集各部門，擬定環境政策/管理策略，採用綠色採購思維，減少營運原物料的使用，並據此推動辦公室能源(電、油)及用水減量行動，減少員工旅運對環境的影響。建立績效指標、推動相關方案及查核成效。此外，我們也將逐步推動與環境管理、氣候變遷策略、生態效益及綠色產品等領域相關的行動方案，期望成為引領電信業邁向綠色創新的引擎，提供產業往前邁進的動能與方向。

## 氣候變遷風險管理

近年來世界各地皆可見氣候變遷造成前所未見的天然災害，其中以風災與洪水影響最大，為此企業必需花費數年時間進行災害重建。尤其於日本311地震與海嘯事件後，讓同屬地震與颱風侵襲區域的我們，更加重視企業營運對氣候變遷與天然災害的因應準備。

相對於傳統產業，ICT被認為是一個綠色產業。根據全球電子永續性倡議(GeSI, Global e-Sustainability Initiative)所發表的《Smart 2020：實現資訊時代的低碳經濟》報告指出，ICT產業藉由提供其他產業提升能源效率的方法，讓ICT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。

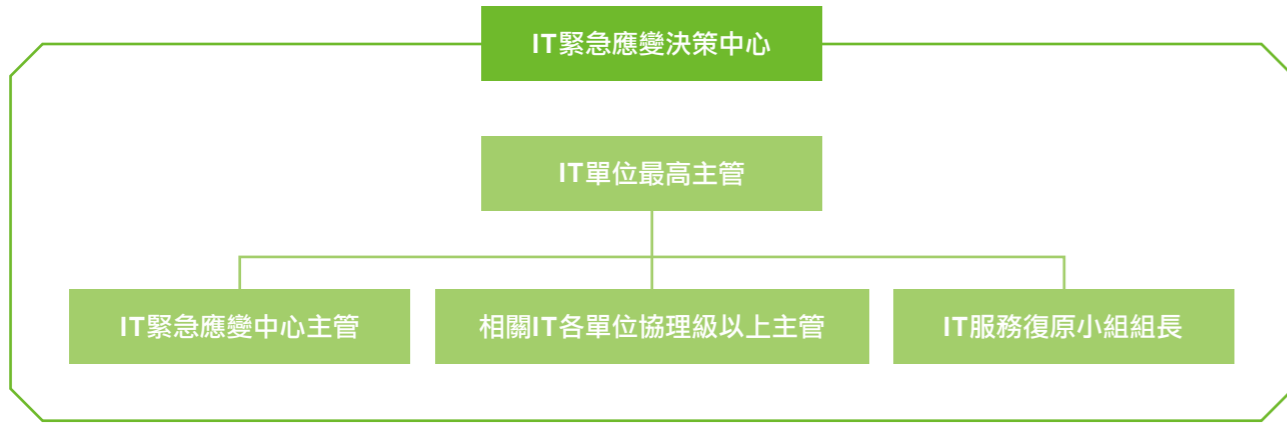
儘管ICT有降低溫室氣體的潛力，但是天災通常對電信產業造成行動通信設備損失(如基地台建設、機房、纜線等等)、中斷訊號之營收短少、人力維運次數增加及氣候變遷造成溫度變化，提高成本(如機房冷氣加裝、電費支出等等)。

對此，遠傳體會需要用更高的標準，來審視與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，納入成本評估的一環。

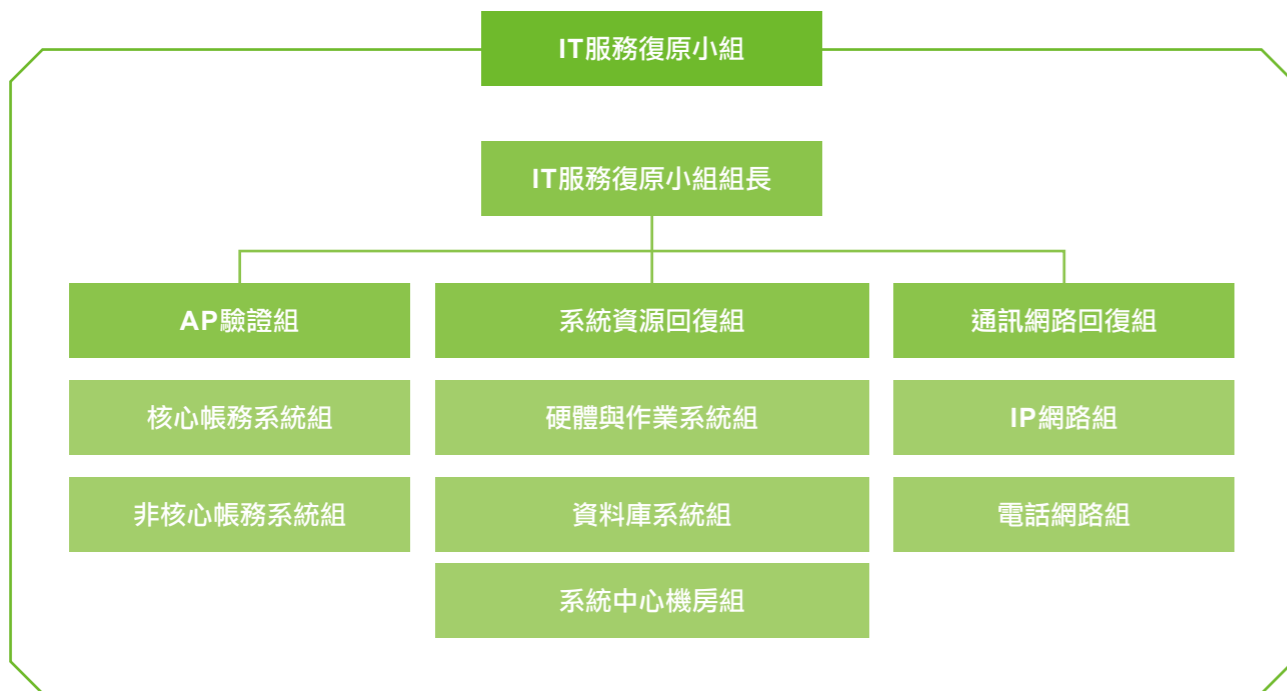
## 遠傳因應氣候變遷速覽

2001年	<p>2001年納莉風災中，位於板橋四川路的主要資訊中心電信機房與客服中心(已在2010年4月配合遠東電信園區開發案拆除)，險些因大雨且排水系統宣洩不及造成淹水，影響企業內部資訊服務與伺服器設備的正常運作。</p> <p>自此，我們開始評估與規劃如何降低因氣候變遷與天然災害，藉以降低影響企業營運與資訊服務可用率與可靠度的風險，同時考量在劇烈天候或天災影響主要資料中心機房的服務功能時，能有備用的資料中心機房、資訊基礎設施與伺服器設備，能持續提供所需的資訊服務。</p>
2004年	<p>2004年遠傳合併和信電訊後，開始評估建置可因應氣候變遷與天災的高可用率與可靠度機房。</p> <p>經評估後選擇和信電訊子公司與和宇寬頻，於內湖參考世界級電信機房標準與規範所建置之IDC(Internet Data Center)，其高規格之防洪與抗震能力足以提供企業營運與資訊服務高可用率與高可靠度。</p>
2005年	<p>選定主要資料中心機房位址後，於2005年開始以資訊服務先建後拆或一次性搬遷的方式將遠傳資訊科技事業群位於板橋、五股與內湖科技園區等地四個資料中心機房之資訊服務與伺服器設備搬遷至內湖IDC機房。期間共搬遷超過百項資訊服務系統與上千部伺服器設備。</p> <p>為熟悉相關機房災害與緊急狀況處理之程序，資料中心機房維運團隊每個月排定定期之防災緊急處置演練，確保遭遇天災與緊急狀況時能夠有效且快速的處理狀況，減低對企業營運與資訊服務造成的影響與衝擊。</p>
2009年	<p>2009年3月運用前速博電信於板橋四川路IDC機房，建置完成資訊科技事業群專屬因應天然災害復原之備用資料中心機房，並開始建置相關資訊基礎設施與伺服器設備。</p> <p>運用遠傳既有的光纖網路，建置雙迴路雙路由的資料同步傳輸線路，讓主要與備用資料中心資訊服務系統的資料時間差能在數分鐘內，使在主要資料中心的線上資訊服務系統資料庫，與設定與在備用資料中心的備用資訊服務資料庫與設定能在最小差距下完成資訊服務的復原，提供客戶與企業內部高可用率與可靠度的資訊服務。</p> <p>同時在2009年藉由導入並參考ISO-25999世界級企業營運持續管理標準，制定遠傳資訊科技事業群對氣候變遷與天災的資訊服務復原管理標準與程序。在導入過程中，包含企業與使用者需求訪談與協議、風險評估、資訊服務系統與資訊基礎設施的建置、緊急應變與服務復原程序及小組組織與成員規劃。</p>
2010年	<p>在制定遠傳對氣候變遷與天災的資訊服務復原管理標準與程序時，我們員工也吸取相關經驗，於2011年6月完成預付卡資訊服務系統之資訊服務系統復原程序之計畫與演練。</p>
2011年	<p>吸取2010年完成之預付卡資訊服務系統資訊服務系統復原程序之計畫與演練，於2011年3月完成固網服務計費系統之資訊服務系統復原程序之計畫與演練。並參考TIA-942世界級機房空調與散熱標準，嘗試於既有機房內建置冷通散熱系統，提高空調冷卻與能源使用之效率。藉由外部顧問之審查，檢視與確認機房能源效能已達到PUE 1.6。</p>

資料中心機房緊急應變決策中心組織圖



服務復原程序執行小組組織圖

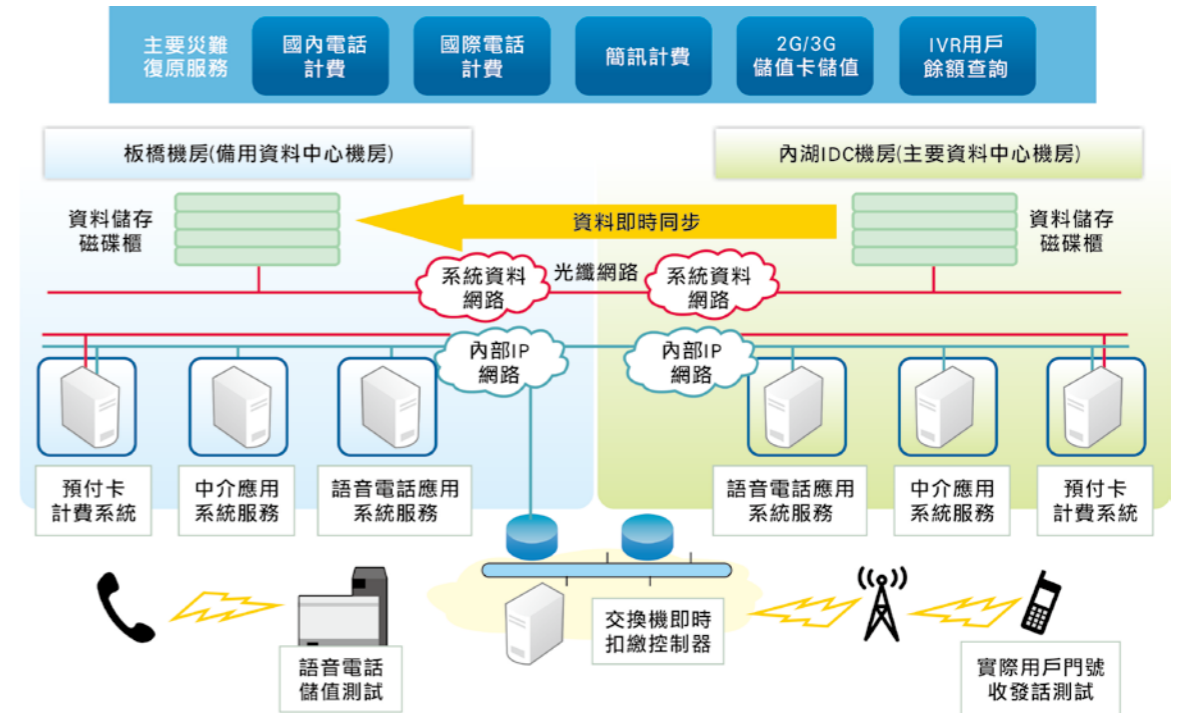


Case 預付卡資訊服務系統服務復原計畫

2011年我們應用參考ISO-25999企業持續營運標準與規範，與企業內部資訊服務系統使用者單位合作，完成遠傳預付卡資訊服務系統服務復原計畫書與相關程序，並進行「國內電話計費」、「國際電話計費」、「簡訊計費」、「儲值卡儲值」與「語音電話用戶餘額查詢」等主要預付卡客戶服務項目的資訊服務系統復原演練，並由使用者單位進行功能驗證。

在標準化資訊服務系統服務復原計畫書建置，與光纖資料傳輸網路建置後，經過多次緊急應變決策中心與服務復原程序執行小組的實際演練，預付卡資訊服務系統服務復原時間由原先的超過48小時縮短至2.7小時，縮短天然災害影響企業營運與客戶服務的程度與時間。

遠傳預付卡因應系統架構

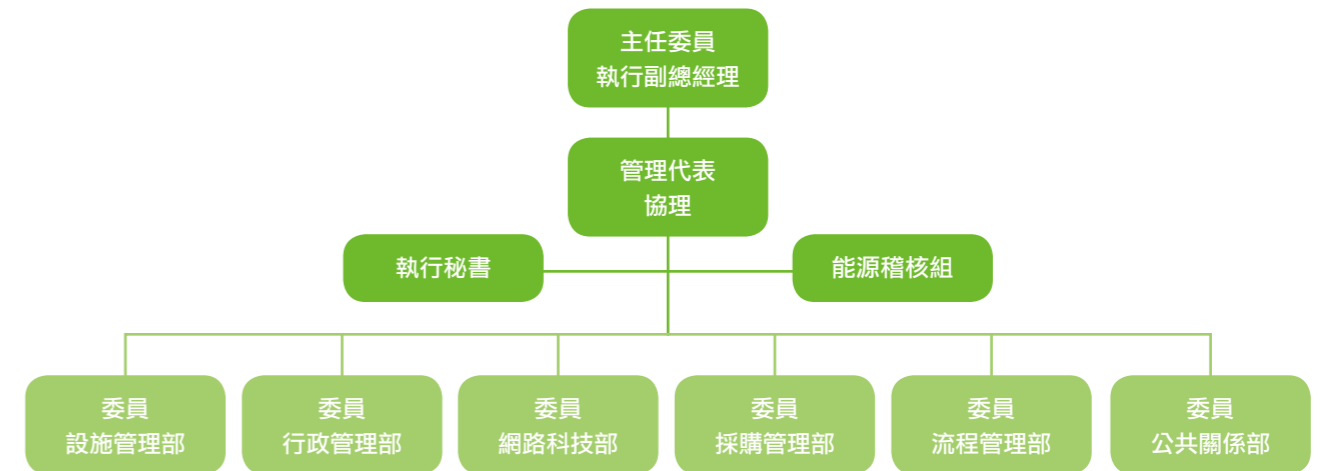


節能管理

為了落實節能管理，除了編制常設性的跨部門小組外，我們也設置了「遠傳能源管理委員會」，該委員會為節能的專責單位，主要功能為擬定能源策略、建立績效指標、推動節能方案、查核執行成效。

能源管理委員會為不定期召開，2011年底及2012年初共計召開二次委員會議，擬定相關節能管理策略，包括建置能源管理系統ISO50001、能源管理組織成員，以及工作執掌確定與標準文件架構化等工作。透過委員會，讓我們可以透過系統化的準則及方法，有效進行能源管理，改善能源使用效率，減少溫室氣體的排放。

遠傳能源管理委員會組織圖



此外，為了全面推展節能管理，我們訂定了能源管理策略，並據此規劃全方位的能源管理行動。在所推動的多項節能措施中，包括了提升潔淨能源用量、遠端監控合理使用、自動容量控制等創新科技，更獲得經濟部能源局節能績優廠商，及台北市金省能獎的肯定，並多次受邀參與研討會分享節能經驗與成果。



我們自2005起開始推動第一期的節能政策，依據執行計畫訂定每期之核心主題，發展相對應的執行方案。第二期著重於全力投入改善，包含無紙化環境及建置環境監控系統，相關改善措施陸續進行中，預計104年全部完成。第三期則以潔淨能源、公益推廣、盤查制度、善用科技減少資源耗用，作為未來三年活動核心。

### 遠傳節能目標

辦公室/機房/直營門市用電耗能指標，與前一年度相比減少3%電(度)/m<sup>2</sup>；節能策略設定，共分三期逐年推動：



### 能源管控分析

我們以「單位耗能」為績效衡量指標，按會計部所提供的能源耗用資訊，每季檢討及分析執行情況。

在能源管控分析方面，係由設施管理部來負責統計控管及分析。目前遠傳共有10位經能源局受訓及測驗通過的能源管理員，他們是遠傳的能源診斷窗口，負責管理、紀錄能源設施運作及能源管理程序文件撰寫、修訂，並於實施診斷後設施相關改善計畫。

### 降低系統能源耗用

在降低系統能源使用部分，我們透過相關措施，努力降低電信設備基地台的電量使用，包括：外界溫度低於室內溫度時關閉冷氣，自動啟動的排風設備、在機房內以最新技術建置冷熱分離的冷熱通道、大量換裝節能的變頻冷氣機，改裝辦公室T8/T5節能燈管等。

### 環境監控系統

我們建有先進的全區(含外島、離島)的環境監控系統，隨時監控溫度、濕度、及各項設備運轉情形，在設備故障或電力用量超約時，系統將自動發送簡訊通知，並設有自動關燈及並聯運轉等節能控制設定。

若因設備故障造成不當能源耗用(漏水、耗電)時，則可遠端切換備用機組，並立即通知維護人員前往處理。針對相關機電設備，我們則透過每年定期保養，來維護及提升系統運轉效率。

### 使用潔淨能源

在使用潔淨能源部分，我們透過安裝太陽能發電系統及太陽能路燈，消防系統禁用海龍氣體，並全面使用FM200自動滅火系統，來降低對臭氧層的影響。

### 節能宣導

為了將節能觀念落實每位員工、每個部門之間，形成共識及文化以杜絕不必要的浪費，遠傳實施全方位員工自主節能宣導，以人為本，進行包含節能廣播、創意徵文、電子公告、節能設備展等多項活動。

此外，我們亦響應參與各項節能活動，如「關燈一小時活動」，關閉辦公大樓招牌、屋外燈及公共區域照明減半；並率先同業宣誓加入環保減碳齊步走活動，響應室內冷氣均溫26度以上，以降低溫室氣體的排放量。

### 遠傳節能方案

動力		提高功率因數至0.95以上 維持變壓器散熱環境 契約容量合理化
電梯		台數控制 自動休眠 貨梯管制
照明		照度依CNS規定配置燈具 時間控制(午休下班關) 隨手關燈標示 電池放電測試離峰進行 傳統燈具，更換為T5燈具 屋外照明定時控制 日光引入
建物		西曬裝置遮陽 無效空調(閒置區域不開)縮減空調區域 洩漏(空調區開口，保溫修補)
空調		起停時間 辦公區溫度26°C-28°C 機房區溫度25°C±2 主機節能控制(台數或附載率控制) 冷卻水塔變頻控制 裝設水質處理設備 保溫破損修補 排換氣定時適量 停車場排氣定時適量
水		節水龍頭 馬桶分段(或節水型) 揚水補水離峰進行 自動澆灌 男廁自動或減量沖水 茶水間龍頭省水裝置(起泡器或腳踏開關) 節水標示

## 建構世界級機房

因應世界資訊服務雲端化，與中大型企業對其資訊架構基礎設施及伺服器設備大規模進行虛擬化的浪潮，全球企業資訊中心機房都面臨著基礎設施日益複雜、資料與傳輸線路大量增加，以及空調與設備使用能源成本提升的困境。有鑑於此變遷趨勢，遠傳導入兩項有效的管理方式與改善作為，一為參考與導入TIA-942標準，一為於虛擬化專區建置機房冷通道，導入世界級機房。

### TIA-942之參考與導入

世界級機房管理標準與規範(TIA-942)為國際電信產業協會(TIA)針對資料中心，首次以全方位角度思考新世代資料中心電信基礎設施應如何設計之標準規範。此規範定義了包括空調、電力、消防、網路以及實體環境等各個層面，並且將標準要求設為4個等級。

遠傳自2010年8月開始參考TIA-942做為機房管理之參考依據，持續對主要資料中心機房進行改善與強化。首先於2009年，開始採用刀鋒伺服器(Blade Server)以取代傳統機架式伺服器(Rack Mount Server)，實施資訊架構基礎設施虛擬化。刀鋒伺服器佔新採購伺服器設備之比例，已從2009年的4%提升到2011年7月底的60%，成效卓越。

2011年我們進行機房健康檢查，欲進一步瞭解現行管理措施與TIA-942標準間的差異，以及目前TIA-942規範下符合的可靠度等級。依外部顧問檢查結果，資料中心機房介於可靠度較高的Tier 3與Tier 4之間。

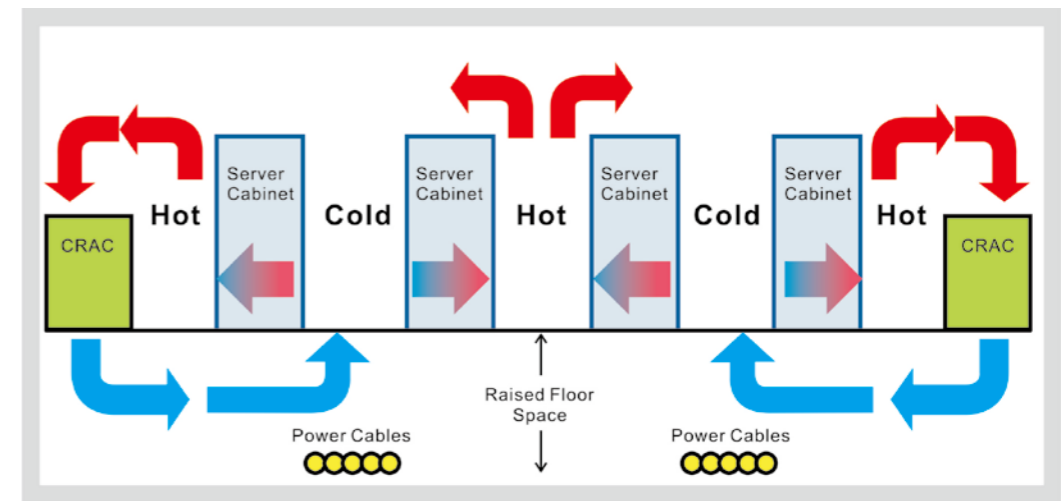
### 機房冷通道分離

遠傳主要的資訊中心機房是於2001年10月開始啟用，原始機房設計之最大可承載為3千瓦/時。然，因應虛擬化採用刀鋒伺服器後，體積小、耗能低、建置速度快的特性與優勢，使每個機櫃的伺服器可安裝數量，由8台增加至36台，也使能源使用與散熱量提高3倍到12千瓦/時，而所需之傳輸配線數量，也由原來的20條增加最高至120條，因此，既有機房之原始設計與管理規範已無法負荷。



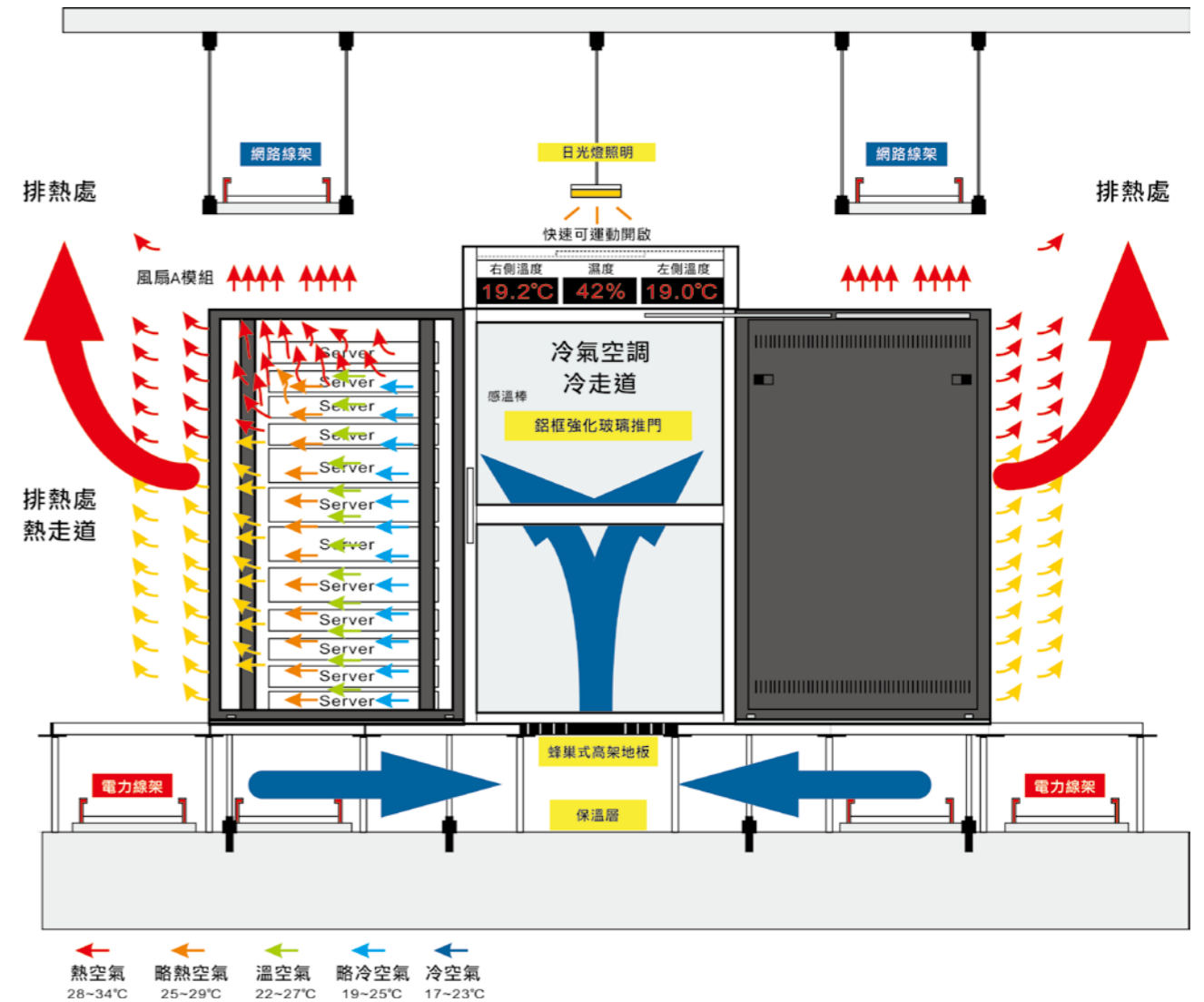
原先資訊機房內空調冷、熱空氣通道未分離，導致冷、熱空氣相互混合，降低伺服器設備溫度有限，或需建置額外的空調設備容量，增加購置費用成本，同時空調系統冷卻與能源效率亦較差。TIA-942對機房機櫃的排列方式，與空調冷卻系統的效率提升訂出規範，標準中定義機櫃的排列方式必須併排，建立冷通道或熱通道，避免機房內冷、熱相互混合，以提高空調冷卻系統之能源使用效率。

為此，我們在2011年完成於虛擬化專區建置機房冷通道分開冷熱空氣。經評估冷通道的設計，可較目前冷卻進風口溫度降低3度，提高空調系統冷卻效率18%，符合環保節能概念，達成建立節能資訊綠色機房的目標。



機房冷通道示意圖

未來，我們將持續以TIA-942為主軸，自主建立遠傳資料中心機房標準，以建立綠色節能的資訊中心機房。藉由資訊架構基礎設施虛擬化專區之冷通道建置，與世界級機房標準導入，讓企業內部能自主掌握關鍵技術與經驗，協助企業內部培養專業人才，以全面提升資訊服務與系統可用率與可靠度，提供更優質的產品與服務給遠傳之客戶與企業，有效且大幅提升綠色節能的行動層面與範圍。



熱空氣 28~34°C  
 略熱空氣 25~29°C  
 溫空氣 22~27°C  
 略冷空氣 19~25°C  
 冷空氣 17~23°C



## 機房節能

近年來，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，造成機房空間不足以及管理之複雜度。遠傳與新世紀資通和數位聯合電信合併後，主要的系統分別座落於板橋、內湖安康以及內湖港墘機房，使用機櫃數達到五、六百櫃之多，我們面臨在系統設計上及人員管理上，都較為複雜且沒有效率的全新挑戰。

### 機房整併

為達成綠能機房之目標，藉由機房的整併及主機的集中，以降低空間使用及節省能源，我們於2008-2009年開始進行機房搬遷計劃。大部分的系統規劃利用此新的技術導入，採取先建後拆的遷移方式以淘汰效率較差的舊系統，無法變更架構的，則採取主/備用伺服器分別搬遷或一次性搬遷的方式來移轉，於一年多的時間內順利將所有於板橋的服務都移轉完成，搬到內湖安康的IDC機房進行統一管理。

### 伺服器集中化管理(Server Consolidation)

伺服器集中化管理可達到整合資源、節省成本、簡化管理的優點。透過集中化管理技術，使得分散各地的伺服器集中整合(Server Consolidation)便於管理。

在搬遷完成整併之後，從百多台大小不一的伺服器逐步將資料搬遷(Data Migration)至13組先進省電大型主機，從三個主要的機房變成兩個主要機房，整體機房空間的節省率達到30%之多，電力成本並減少20%之多，同時亦提升人力成本所帶來的效益。

在過往的架構下，百多台的伺服器必須使用113,616瓦(W)的能量，但在目前集中化的環境下，13台大型主機只要使用55,220瓦(W)的能量即可提供更優質的服務。此外，新的散熱空調技術導入、低功耗網通設備和虛擬化技術，集中化的伺服器群環境僅需原來48%的耗能，大幅降低所需使用的能量。

另一方面，過去我們必須付出巨大金額購置伺服器和資料庫license，在集中化(Server Consolidation)且高可用性(High Availability)的環境下，遠傳可節省高達49%的投資金額，建立兼具成本管理和能源效益的綠能機房，此亦是遠傳於機房節能上的重要目標之一。

### 走向雲端以及虛擬化策略

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。

遠傳下一個階段性任務為走向雲端以及虛擬化策略，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省大目標。

為了繼續擴大綠能機房，我們已開始規劃內湖港墘路加值機房整併到安康機房的工作，期望能運用最先進的雲端及虛擬化的技術，大幅度減少主機的數量和電力的耗損，期能提升到40%空間節省率，及30%電力節省的目標。走向雲端、虛擬化和機房整併，以提供更好的伺服器保護機制，大幅縮短服務中斷的時間，讓客戶享受高品質的服務，感受遠傳的用心。

## 基地台節能策略

由於行動電話基地站用電量佔遠傳全部用電量80%，而經統計，遠傳每減少一座基地站，全年可減少用電18,000度。因此，開發整合各項創新技術、改善網路效能、降低基地站用電量，為我們於減碳作為上的主要行動之一。

另外，遠傳與中興電工於2010年共同向經濟部能源局提出興建4座基地台燃料電池示範站，於2011年核定兩座基地台燃料電池示範站之補助款，由中興電工負責製造與安裝於遠傳基地台，目前已安裝完成且正在實施測試運轉中。

### 基地站減量

- 1. 基地站共站**：遠傳網路建設，以2G/3G共站為原則，目前共站比例已達85%。
- 2. 基地站共構**：配合主管機關政策，在公共設施所建設之基地台，均與電信同業共構；如北、高兩市捷運路網隧道、中山高及二高沿線隧道、雪山隧道、桃園國際機場一、二期航廈、台鐵隧道、高鐵隧道等重大通建設等；目前遠傳基地站共構比例為25%，遠超過主管機關對共站/共構比例分別為20%與10%之要求。
- 3. 網路優化**：對於網路實施經常性調整優化，以減少基地站數量。

### 採購高效能基地台設備

基地站主要設備為無線電基地台，傳統基地台平均用電佔基地站之50%，因此，遠傳自2009年開始，陸續採購低用電(耗電僅為傳統基地台65%)之基地台，至2011年為止，已淘汰10%之傳統基地台，約減少6,300,000度用電，減少二氧化碳排放達4,019公噸，相當於270座大安森林公園吸碳量。

### 降低空調用電

無線電基地台工作時所產生的廢熱氣若不排放則有當機之顧慮；目前基地站均以空調設備降溫，然空調設備平均用電佔基地站之50%，因此降低空調用電，亦為節能減碳之重要目標，我們的作法如下：

- 1. 減少空調設備使用時間**
  - a. 提高空調溫度－遠傳自2009開始，將基地站空調溫度由25°C提高至29°C，約可降低基地站用電10%。
  - b. 基地站通風節能系統－台灣在春、冬、秋季，大氣溫度經常低於基地站空調溫度29°C，因此基地站將空調設備關閉，改以通風節能系統降溫，約可降低基地站用電10%。
  - c. 基地站隔熱材料－台灣夏季天氣炎熱，戶外熱量將滲入基地站，造成空調設備負荷增加，基地站實施隔熱材料塗裝，將可減少95%滲入基地站之戶外熱量，約可降低基地站用電5%。
- 2. 採購高效能空調設備**

遠傳每年均淘汰部分老舊(5年以上)或傳統定頻式冷氣，換裝高EER變頻冷氣，每年平均節省電費5%。
- 3. 投資隔熱塗料降低冷氣用電量**

遠傳投資150座基地台Shelter隔熱塗料，有效降低夏季冷氣用電量，平均每一基地台可節省5%的能源。

## 未來方向和目標

### 1. 太陽能電池示範站

預計於2012年施建1座太陽能電池示範站基地台，預估每站可年省5%的能源，並以搜集替代能源數據，做為發展節能減碳長期目標之基礎，達成基地台零碳排放量目標。

### 2. 燃料電池示範站

2座基地台燃料電池示範站已由中興電工於2011年11月安裝完成，預定運轉測試兩年，測試以驗證取代傳統電池/發電機之可行性與成本效益評估。

### 3. 無空調設備基地站

目前新式高效能3G基地台承受溫度已達50°C，惟受老舊2G基地台承受溫度較低之限制，暫無法取消空調設備，未來2G設備淘汰後，則可拆除空調設備，改用通風節能系統，預估基地站省電效果可達75%。

## 綠色採購

我們大幅落實綠色採購基地台節能設備，推廣辦公室節能環保行動，並善用企業核心專業打造綠色電信產業。例如2010年因內湖總公司辦公大樓投入全棟T5省電燈管換裝，太陽能路燈裝設、水塔變頻等措施，故全年度單棟節能率高達16%。2011年節能作業持續進行，全年度單棟節能率為2.45%。在2011年，亦有2億4,700百萬的採購金額屬於綠色採購，並獲得台北市政府頒發台北市政府績優綠色採購企業及團體之表揚。

遠傳早在2002年即引進建置台灣電信業第一套的電子採購系統，不僅大幅減少採購流程所需的時間，更提早進入採購無紙化的階段。多年來，我們獲得環保署及縣市政府多次的優良企業綠色採購表揚，今年已申請並取得ISO 50001認證，進一步落實能源政策、規劃等執行議題。而在2012年上線的新採購系統中，我們將建置綠色採購的追蹤機制，期能更進一步，完整呈現我們在綠色採購的努力。

遠傳電信不僅在綠色採購深耕努力，多年來更不斷以創新服務的態度及需求，扶植國內廠商參與開發。舉凡電信加值服務、基地台射頻電波設備、各項流程自動化及開放門市加盟等，遠傳電信皆投入大量的資源，結合國內企業共同開發成長，目前採購金額中，超過99%為與國內企業合作就是最好的證明。



### 環保相關獎項

- 台北市政府 2008年「綠色採購企業」
- 行政院環保署 2008年「綠色採購績優企業」
- 台北市政府 2009年 企業辦公場所「金省能獎」
- 台北市政府 2009年 台北內湖科技園區綠活力獎
- 台北市政府 2010年「綠色採購標竿企業」
- 台北市政府 2011年「綠色採購標竿企業」

## 供應商管理

在供應商勞工安全方面，遠傳以相關法規為基準，如勞動基準法、環境保護法等，對外包廠商嚴格要求，必須具備符合法規的勞工安全、衛生人員資格，並在合約中明訂：作業危害分析與預防計劃、承攬商勞工安全衛生暨環保承諾書、承攬商工作場所環境危害告知聲明書，及承攬商勞工安全衛生實施要點等，確保勞工安全落實在工作的每個細節中，並對主要供應商之人權聲明，定期給予關注及要求。

我們在2003年建置電子選商系統，其中包含供應商線上資料管理系統，線上詢、比、議系統，線上競標系統及供應商評鑑系統等。電子選商系統具有完整的簽核流程及稽查機制，除協助公司內部每年的稽核作業，並在落實公平、公正、公開的原則下，公平競爭環境及評鑑機制的最佳供應商管理。

### 供應商溝通管道

於官網設置採購專區，以利新供應商連結網站進行註冊

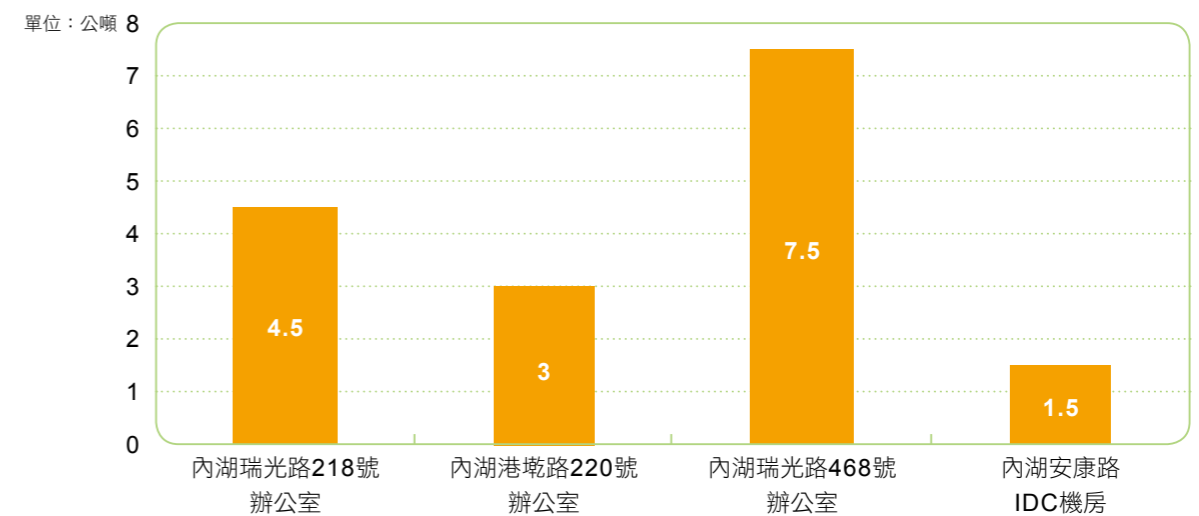
- 建置電子採購招標系統，讓資訊透明、公開
- 建立供應商評鑑機制，定期由請購人員就品質、服務等項目進行評分
- 若供應商對於採購案之進程序有任何損害其權利或利益者，可寫信至遠東集團採購企劃委員會供應商小組「供應商管理組客訴信箱」申訴

## 廢棄物管理

遠傳各主要辦公室所產生之廢棄物，均委由專業環保清潔公司進行清運及處理，並依環保署公告之各類資源回收，確實進行分類回收。資源回收最終處置場所依合約規定，為臺北市政府環保局垃圾焚化廠，其清除運輸方法符合廢棄物清理法及主管機關之規定，並另規定清潔公司清運途中如發生廢棄物溢漏、飛散時，應立即停靠路邊查出污染源並以隨車之相關工具清潔處理。確實執行結果，近年來並無溢漏或違規事件發生。門市之一般營運廢棄物類別則依各縣市的垃圾回收分類方式執行。

對於基地台、機房等物料，我們都訂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。

### 遠傳電信北區各主要辦公室委外垃圾清運噸數





## 辦公室節能美化

2010年為迎接「臺北國際花卉博覽會」的國際盛會，台北市政府產業發展局舉辦「台北內湖科技園區環境綠化競賽」，鼓勵園區企業帶動員工一起關注生活環境，投入參與綠化改造。經現場審核結果，遠傳及關係企業新世紀資通分別贏得「綠活力建築組優選」及「綠活力企業組金獎」，為多年辦公室綠化之努力贏得肯定。

在提升員工環保節能教育方面，遠傳定期舉辦「綠色嘉年華」活動，每年訂定不同主題為活動主軸，2011年活動主旨為「你今天環保了嗎？」，以「從日常生活做環保」為活動主軸，活動精神著重於「環保觀念的推廣」，主要活動內容如下：



員工響應二手物資捐贈，讓愛透過物資傳遞出去

### ISO50001介紹

介紹ISO50001計畫內容，以利用有效進行能源管理，並提升辦公室能源使用效率。

### 美麗台灣攝影

為宣導寶島台灣生態之美，結合社團活動，於辦公區域公共展覽空間展出員工攝影作品，共賞人文地理風光。

### 節能燈具展示

介紹新款節能燈具，鼓勵員工應用於生活中，倡導節能減碳，從你我自身做起。

### 環保觀念宣導

強調生活與環保做結合，推廣「用物、愛物、惜物」的觀念，使員工了解環保對生活的重要性。

### 二手物品捐贈

關懷社會福利團體，鼓勵員工捐贈二手衣物及書籍，推動社會關懷服務。



2011年活動成果豐碩，獲得員工廣大迴響，包括全省六區辦公室一同參與攝影展覽，更以深入淺出的簡報內容讓全省4千多位員工瞭解什麼是ISO50001。為關懷社福團體，部門員工共募集19箱生活用品，將滿滿的愛心送至伊甸基金會。

此外，為使員工瞭解最新節能資訊，我們也在內湖及板橋舉辦兩場新式節能燈具的介紹展示，現場吸引數百人參與。為提倡健康飲食，活動現場亦提供員工半素食，供大家自由選擇，兼顧營養及健康。

另外，我們亦針對此次活動發出設施暨行政管理處服務滿意度調查，共計發出4,438份問卷，回收2,119份，回收率47.75%，行政部門將員工反應的問題匯整，即刻實施改善措施，讓員工感受到部門的用心。

值得一提的是，為愛護地球同時維護遠傳企業安全，遠傳之機密文件，配合每年定期舉辦之「綠色嘉年華活動」，讓員工將機密文件封箱並經主管核對確認，統一派車送達紙廠進行銷毀及紙漿再利用，為維護環境貢獻一份心力，達到維護企業安全及愛護地球資源的雙重成效。



## 環境數據

溫室氣體排放量(全公司數據包含辦公室/主要機房/基地台/直營門市)

CO <sub>2</sub> 總排放量(Kg CO <sub>2</sub> )	
2009	162,488,087
2010	163,601,341
2011	166,920,863

### 更換燈具

2011年於辦公室/主要機房全面汰換傳統型燈具以高效T5型燈具取代；傳統消防用燈以LED燈具取代，每年執行成效約節省263萬元電費，效果顯著，數據如下表。

### 更換燈具效益統計表(數據包含辦公室/主要機房)

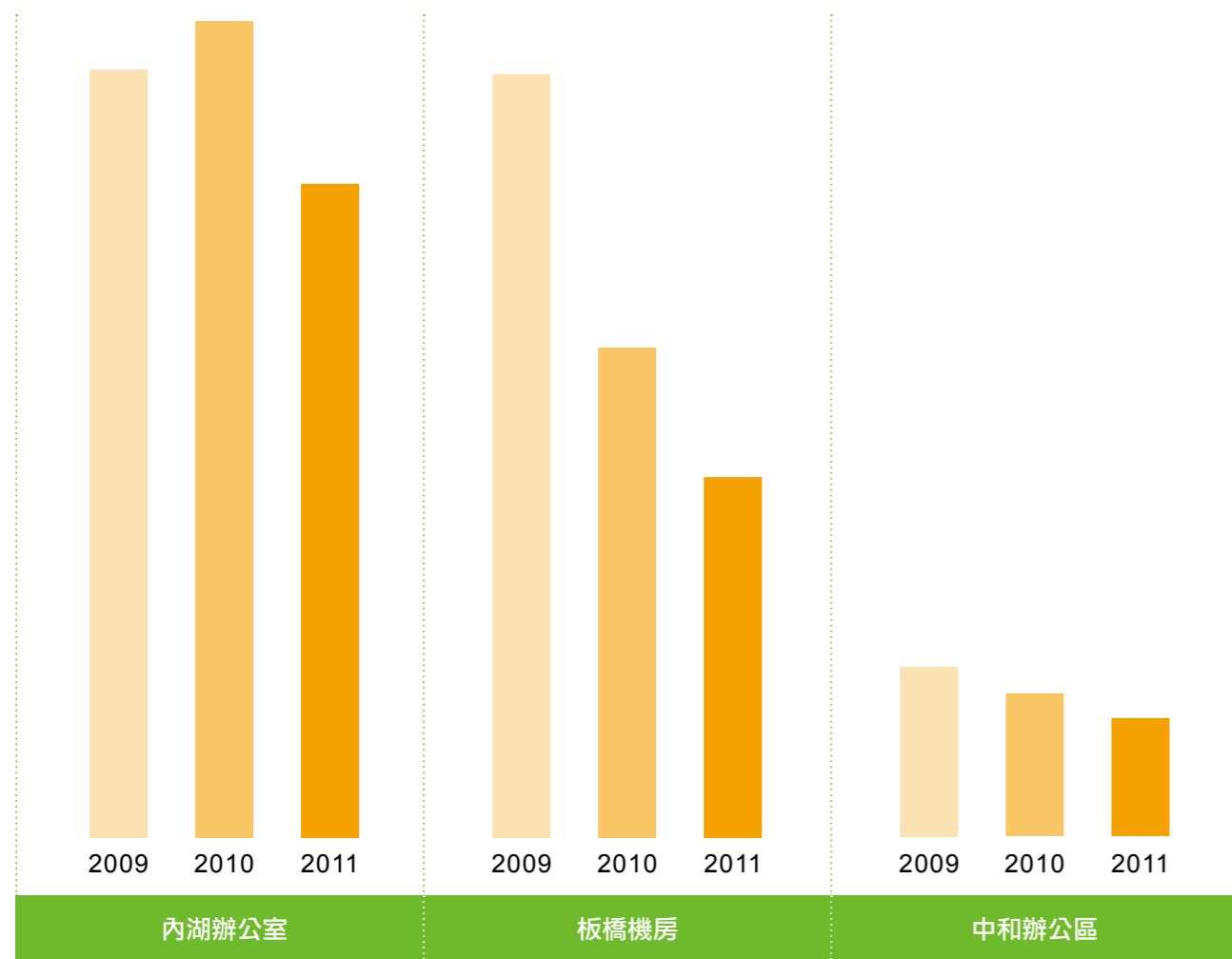
照明採用高效燈具節能效益						
換裝前		換裝後				
耗能	231	耗能	157	節省金額/年	2,154,610	
消防避難燈具更換LED燈具						
換裝前		換裝後				
型式	耗能	型式	耗能	更換數量	節能量W	節省金額/年
大型燈具	40W	LED型	10W	60	1,800	40,997
中型燈具	26W	LED型	3.9W	351	7,757	176,673
小型燈具	16W	LED型	2.5W	838	11,313	257,665
						475,335
合計(元)	2,629,945					

用水量統計

廠區	自來水(1,000m <sup>3</sup> )		
	2009	2010	2011
內湖辦公室	28.733	30.529	24.451
板橋機房	28.546	18.306	13.443
中和辦公區	6.317	5.293	4.367

遠傳最近三年電力使用度數逐年上升，主要因為直營門市自2010年起至今大規模新開立92家店，以及BTS站台亦成長2,000站以上。但若以辦公室/機房面積、直營門市店數、BTS站台數與其使用電度比較，其耗能指標係呈現下降之趨勢。

以2011年上半年耗能指標與2010年同期相較，辦公室耗能指標下降3.73%、機房耗能指標下降14.89%、直營門市耗能指標下降0.17%、BTS站台耗能指標亦下降1.14%。



電力使用度數狀況(全公司數據包含辦公室/主要機房/基地台/直營門市)



年度	2009	2010	2011
單位(度)	260,815,549	262,602,474	267,930,759

因節能行動的落實執行，遠傳近三年在主要機房與辦公室(包含全省機房與辦公室，但不包括全省門市與基地台用電)的能源耗用狀況已有顯著成效，每月定期追蹤機房通信用電(SMR/UPS)負載與辦公室及機房用電量數據，用電度數已逐年下降。此外，2009至2011年節約用電7%，減少3,326,011度用電，相當於減少2,072,104KG (CO<sub>2</sub>排放量)，用電節能相關數據如下表所示。

主要機房與辦公室能源耗用狀況(數據包含全省辦公室/主要機房)



	用電度數
2009年	47,121,203
2010年	44,668,549
2011年	43,795,192
節能比例	7%
節能度數	3,326,011
減少CO <sub>2</sub> 總排放量(KG)	2,072,105



# Social Care

## 社會關懷

- ▶ 遠傳長久以來關心台灣棄養及出養兒童問題，自2006年起連續五年與兒福聯盟合作，以核心通訊力量，推動行動零錢捐及通路零錢捐，以挹注「搶救生命棄兒不捨」捐款活動，持續關注國內收出養兒童照護。
- ▶ 響應國家通訊傳播委員會「村村有寬頻」之願景，以及致力於偏鄉通訊建設，高雄縣那瑪夏鄉高抗災通信平臺的啟用，對天災頻傳的山區而言，提供光纖網路、微波網路及衛星傳輸系統等傳輸備援系統，並提供即時影像、語音、數據的移動式影音系統，能深入災害現場，即時傳送現場影像。
- ▶ 響應遠東集團，持續關懷莫拉克風災受災師生，邀請235位師生至台北遊花博，瞭解環保工作重要性，更希望從教育面讓學生瞭解愛護地球的重要性。
- ▶ 自2009年起，兩度引進國際級表演團體「太陽劇團」，以頂級表演帶給國人創新藝術激盪，為國家未來的主人翁奠定與國際接軌的藝術基礎。

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，持續規劃及推動各項社會參與行動。

我們秉持著「只有遠傳 沒有距離」的品牌精神，以零距離的心，除明確規範遵守各項法規、嚴守透明及誠信經營、亦持續關注環境發展及變遷，重視營運服務據點與社區的關係外，我們持續用溝通及議合的精神，提供滿足社區需求的服務及協助，並適時協助社會上有需要的人。遠傳承諾我們的行動將不斷地創新精進，持續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。

### 攜手兒福聯盟文教基金會 長期關懷兒童問題

台灣許多孩子因家庭經濟困難、父母缺位、自身疾病等因素被棄養及出養，顛沛流離進入兒童福利聯盟文教基金會出養服務。兒福聯盟每年需要幫助200多位收出養兒童，一年至少支出1,500萬元收出養兒童照顧基金，才能維持安置期間生活所需。

遠傳重視企業社會責任，持續投入關懷棄養兒及收出養兒童棄養問題，自2006年起即與兒福聯盟文教基金會共同攜手推動『搶救生命棄兒不捨』捐款，並且善用企業核心能力，邀請民眾透過手機直撥380及門市零錢捐方式捐款。在社會大眾愛心支持下，捐助金額款項善款已累積超過千萬，以每人每月3,000元生活照顧費計算，約有4,588人次之兒童受惠，提供弱勢兒童最溫暖且最實質的照顧。

2011年10月遠傳再度啟動手機380「想幫您」捐款，並亦於11月1日起至12月31日推動「愛寶包」門市義賣及零錢捐，鼓勵民眾隨手做愛心。

為擴大影響力，遠傳員工更自發性於12月間募集百位志工走上街頭募款義賣愛寶包，在台北市內湖科學園區、板橋、台中逢甲夜市、高雄新崛江夜市等地進行多場街頭愛心募款，企業志工們身體力行響應「耶誕送暖愛寶包」活動。除了路過民眾慷慨認購，路過機車騎士也感受到遠傳員工熱情，一起加入關懷收出養兒行列。



#### 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	內容
2006	562,018	192	義賣遠傳CD專輯
2007	2,884,808	961	義賣幸福種籽(植物)
2008	1,851,352	612	義賣寶寶杯杯(環保杯)
2009	3,682,696	2,200	莫拉克水災
2011	1,868,328	623	愛寶包義賣
<b>Total</b>	<b>10,849,202</b>	<b>4,588</b>	

註：扶助人次之計算方式：以捐贈金額除以每月每人3,000元之生活費



## 愛心捐款義賣 關心弱勢族群

遠傳內部每年舉辦員工愛心義賣，義賣金額與物資前後捐贈給華山基金會、罕見疾病基金會、創世基金會、心路基金會及內政部登記的兒童福利機構等，另外亦不定期舉辦捐血活動、捐贈電腦縮短偏鄉數位落差。

遠傳自2010年起與鉅亨網合作溫暖送愛心系列活動，已連續兩年贊助不同對象，關懷社會弱勢，包括贊助台中私二、花蓮畢士大教養院私立惠明盲童育幼院、屏東林邊精忠育幼院、老人福利聯盟、恆春基督教醫院、台東基督教醫院、花蓮門諾醫院等。2012年預計贊助 台中慈光育幼院、南投家扶中心花蓮黎明教養院、宜蘭普賢育幼院等。

### 2009-2011年對外捐贈統計(兒福聯盟及八八水災以外之捐贈)

年度	2009	2010	2011
物資捐贈 (單位：台)	LCD 24台，PC 75台， NB 1台	PC 688台，NB 114台， Printer 51台，Scanner 2台	LCD 117台，PC 530台， NB 67台，Printer 53台， Scanner 1台
現金捐贈(單位：仟元)	92,300	2,500	153,700

## 遠傳關懷災區響應募款 送愛到災區

遠傳關心台灣這片土地，歷次風災水災都即時送暖，關懷災區鄉民。2009年逢莫拉克颱風侵襲台灣造成水災，重創台灣中南部村莊道路以及通訊設備，遠傳立即成立緊急應變中心，利用多條海纜路由緊急調度包括語音、網際網路及數據專線等連外通訊；同時遠傳行動車也立即開往屏東縣佳冬、嘉義縣番路鄉、南投縣東埔鄉以及高雄縣旗山等重災區，提供及時的通訊服務，隨時補給災民杯水、口罩、濕紙巾、手電筒以及手機免費充電服務。



救災期間更因應災民需求，緊急調度全新充飽電手機以及儲值好的遠傳預付卡，由高雄縣政府轉交提供旗山安置中心及佛光山安置中心災民使用。水患也讓對岸中國移動通信專派三輛衛星移動式基地台來台支援山區艱困救災行動，意外促成遠傳與中國移動兩岸電信業者首度攜手救災的良好典範。

2009年，遠傳亦與兒童福利聯盟文教基金會一起攜手照護因八八水災造成失學的災區孩童復學計畫，共同響應由遠東集團號召的「認養希望 愛在校園」捐款活動，資助高雄縣桃源鄉受災的5所國中小學，於和春技術學院旗山分校的異地復校計畫。

活動共募款達368萬元，部分愛心善款用作購買孩童就學文具用品，讓受災孩童能夠安心就學，部分則用來幫助孩童們的口腔以及相關衛生健康照護。遠傳更於聖誕期間與兒福聯盟共同佈置「希望杯杯」愛心聖誕樹，號召社會大眾將暖暖的愛心透過希望杯杯，傳送到災區孩童們的手中。

2009年，遠傳也與紅十字會攜手合作，透過門市通路及手機簡碼優勢，為風災募得新台幣687萬元的善款。遠傳內部也發起薪資捐等活動，為社會盡一份棉薄之力。

### 八八水災捐助對象與金額

單位	救助方案	捐贈金額(元)	捐助內容
兒童福利聯盟 文教基金會	「認養希望 愛在校園」捐款活動，資助國中小學異地復校計畫	3,682,696	1.購買孩童就學文具用品 2.幫助孩童們口腔以及相關衛生健康照護
紅十字會	莫拉克水災專戶門市捐款	1,645,550	莫拉克專案
	莫拉克水災專戶55135	5,223,605	莫拉克專案
總計：10,551,851(元)			

### 2011年遠傳社會關懷行動救助單位及投入資源一覽表

受贈單位	活動名稱	捐贈募款金額	受惠人次
兒福聯盟	「搶救生命棄兒不捨」捐款活動	1,868,328	623
	太陽劇團表演	贊助40張貴賓券	40
中華民國紅十字會	0311日本海嘯手機55135捐款	6,507,581	NA
中華民國紅十字會	日本海嘯物資捐獻724件	345,350(推估)	NA
桃源國小 興中國小 建山國小	乘高鐵參觀花博流行館	負責執行活動	235





## 響應遠東集團作公益 莫拉克颱風持續關懷

遠傳董事長徐旭東身為遠東集團的大家長，身兼「國際大自然保護協會」(TNC)亞太區的副會長，在各事業體中推動善用企業核心資源投入社會公益。2011年3月初，遠東集團再度延續熱力關懷莫拉克颱風災區學童，並由遠傳負責企劃執行，贊助桃源國小、興中國小及建山國小等235位師生至台北參觀花博流行館環生方舟活動，讓小朋友們體驗乘坐高鐵的難得經驗，瞭解環保工作重要性，更希望能夠從教育面瞭解愛護地球的重要性。



師生們對遠東集團所贊助的花博流行館「遠東環生方舟」科技環保建築物感到新鮮，遠東環生方舟特殊的建材、建築本身對自然資源的利用，除展現未來低碳新生活可能外，更是對八八風災的省思，讓更多人一起愛地球。



## 公益責任莫立典範 以核心價值創造公益價值

2009年遠傳突破崎嶇山路地形，在當年度最先為台灣非原住民部落完成番路鄉大湖村七鄰以及十二鄰兩個部落，首次將工研院以及台電創新研發的PLC電力線技術建置於嘉義番路鄉大湖村地區的數據通信寬頻網路建設。

在政府、地方官員及徐董事長等多位貴賓的共同見證下，除揭示電力線上網通訊的成果之外，同時為番路鄉佈建光纖設備、翻修大湖國小圖書教室、捐贈電腦以及百科圖書等資源提供學校及社區鄉民使用，讓偏遠村落也能享有優質的數位通訊生活。

除在硬體建置上積極展現社會責任外，遠傳更善用企業核心資源，投入社會公益。此外，高雄縣那瑪夏鄉高抗災通信平臺亦於2010年正式啟用，除協助增設電力及包含光纖網路、微波網路及衛星傳輸系統等傳輸備援系統，並提供即時影像、語音、數據的移動式影音系統，能深入災害現場，即時傳送現場影像。



## 日本大地震 愛心無距離 大愛遠遠傳

遠傳除關懷台灣這片土地外，歷年來國際間發生重要災難也即時伸出援手發揮愛心協助募款，包括2008年四川大地震及2011年311日本海嘯災難發生後，遠傳立即提供55135手機簡碼捐款服務，用戶可以透過手機選擇小額捐款方式捐款。2011遠傳響應日本海嘯捐款，包含55135手機捐款及員工物資，約募得新台幣685萬餘元，所有善款透過中華民國紅十字會做最有效的運用。





## 那瑪夏鄉高抗災通信平臺

2009年莫拉克颱風重創中南部，遠傳除對於救災與重建工作不遺餘力外，更積極參與「高雄縣莫拉克颱風災後通訊傳播設施改善實施計畫」，並參與那瑪夏鄉高抗災通信平臺啟用典禮。我們不僅贊助建置資金2,718,073元，更扮演重要的協調角色，集五家電信業者之力一起合作改善計畫共構2G站台。

除全力投入搶救基地台與機房的救援行動外，也在第一時間動員企業影響力，引進通話品質較不受地形限制、傳輸功能亦較衛星電話強大，能夠充份服務應變及緊急需求的移動式基地台通訊車，更為災區用戶推出一連串的體恤方案，就是希望能讓用戶輕易擁有暢通的溝通管道，付出的努力深獲那瑪夏鄉民一致肯定。



除此之外，2010年11月遠傳也響應內政部消防署「1991報平安留言平台」建置事宜，包括「1991報平安留言平台」暨「1991報平安語音留言專線」與「1991報平安網路留言板」並提供優惠費率，提供民眾報平安管道。

## 與國際級表演藝術接軌 企劃執行太陽劇團在台表演

2009年1月遠東集團邀請國人引頸期盼已久的太陽劇團在台表演，由遠傳負責公益活動規劃及執行，贈票予國內大學戲劇、舞蹈、音樂等表演相關科系的優秀學子，包括國立台灣藝術大學表演學院、國立台北藝術大學舞蹈學院及戲劇學院、國立台灣大學戲劇系、文化大學舞蹈系及戲劇系、台北市立體育學院舞蹈系、國立台灣體育大學舞蹈系等六所大學等八個院系等數十位學生欣賞世界級的一流表演，藉以啟發學生創意並提升學生的藝術涵養。

2011年遠傳再度安排將演出票券捐贈予兒福聯盟文教基金會，邀請40位師生一同欣賞世界級藝術演出。太陽劇團以頂級國際型表演帶給國人創新的藝術激盪，為國家未來的主人翁奠定與國際接軌的藝術基礎。







## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2011

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan 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 2011. 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 2011 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of FET. SGS Taiwan has not been involved in the preparation of any of the material included in the FET's Corporate Social Responsibility Report of 2011.

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 (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organisation.

This report has been assured at a high level of scrutiny using our protocols for:  
evaluation of content veracity;  
AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees at headquarter of FET 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 Taiwan affirms our independence from FET, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, 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 2011 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FET sustainability activities in 01/01/2011 to 12/31/2011. Some statements and data within the scope were not assured due to lack of accessible records during the timescale allowed for assurance, and these are clearly marked throughout the text.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first 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 B<sup>+</sup> and AA1000 Assurance Standard (2008) type 1, moderate level.

#### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) 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 and societal aspects may be increased in next report.

#### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (2006) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Principles, Standard Disclosures and Indicators

The report, FET's Corporate Sustainability Report 2011, is adequately in line with the Global Reporting Initiative G3.1 application level B<sup>+</sup>. The principle of stakeholder inclusiveness and disclosure on environmental aspect may be further enhanced. Contents of Disclosure on Management Approach need to be further addressed. It is recommended to have more clearly defined policy and long-term and/or intermediate objectives for each aspect.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan

Dennis Yang, Chief Operating Officer  
Taipei, Taiwan  
23 March, 2012  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8

GRI G3.1 Index

		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	4-5	●
	1.2	主要影響、風險及機會的說明	4	●
機構簡介	2.1	機構名稱	5	●
	2.2	主要的品牌、產品及/或服務	5	●
	2.3	機構的營運架構	16	●
	2.4	機構的總部位置	5	●
	2.5	機構營運國家	5	●
	2.6	所有權的性質與法律形式	17	●
	2.7	機構供應的市場	5	◎
	2.8	報告機構的規模	5	●
	2.9	報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	無	●
	2.10	報告期間所獲得的獎項	6-7, 20, 66	●
報告參數	3.1	資訊報告期間	1	●
	3.2	上一份報告的日期	首次發行	●
	3.3	報告週期	每年	●
	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	1,12	●
	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	1	●
	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	無	●
	3.9	數據量測技巧及計算基準	請見各章節附註	●
	3.10	解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因	首次發行	●
	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	首次發行	●
	3.12	表列各類標準揭露在報告中的位置	83	●
	3.13	外部確證的政策與現行措施	1, 80, 81	●
治理、承諾與議合	4.1	機構的治理架構	17	●
	4.2	指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	17	●
	4.3	董事會中獨立及/或非執行成員的人數	17	●
	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	18-19	●
	4.5	對高層人員的補償與機構績效之間的關係	18	●
	4.6	避免最高治理機關出現利益衝突的程序	18	●
	4.7	決定董事會成員之關於永續性專業的流程	17	●
	4.8	機構內部的使命或價值觀、行為守則，以及其實施現況	5, 18	●
	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	17	●
	4.11	解釋機構有否及如何按預警方針或原則行事	21	●
	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	42-43	●
	4.13	機構加入的一些協會或倡議組織	42-44	●
	4.14	機構議合的利害關係人群體清單	14	●
	4.15	辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	14	●
	4.16	利害關係人議合的方法，包括議合的頻率	15	●
	4.17	利害關係人議合過程中所提出的關鍵主題，以及機構如何回應	15	●
經濟指標	揭露項目		頁次	揭露程度
		管理方針	16	●
經濟績效	EC1	產出及分配的直接經濟價值(員工薪資福利/社會投資)	9, 73-74	◎
	EC2	因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會	57	●
	EC3	機構擬定之退休金計畫是否完全	51	◎
	EC4	來自於政府的重大財務援助	20	●
市場地位	EC5	標準薪資與當地最低工資的比例	47	●
	EC6	對當地供應商之政策、措施及支出比例	67	●
	EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序	47	●

經濟指標		揭露項目	頁次	揭露程度
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，其發展與影響	44-45, 74, 77	●
	EC9	瞭解並說明重大的間接經濟影響和影響程度	23-24, 26	●
環境指標	揭露項目		頁次	揭露程度
		管理方針	47	●
能源	EN1	所用物料的重量或用量	本公司為電信服務業，非製造業，無使用原物料	●
	EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	本公司為電信服務業，非製造業，無使用原物料	●
	EN3	按主要來源劃分的直接能源耗量	無資料	○
	EN4	按主要來源劃分的間接能源耗量	64-65	◎
	EN5	經環境保育及提高效率而節省的能源	58-60, 62-64	●
	EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	62-65	●
	EN7	減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效	57-59	●
水	EN8	按來源劃分的總排水量	所有用水只有一般民生用水	●
	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的地區的資產	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	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	69	◎
	EN17	其他相關按重量劃分的溫室氣體總排放量	-	○
	EN18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	64-65	◎
	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，無相關排放	●
	EN21	按品質及目的地劃分的總排水量	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	●
	EN22	按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	67	◎
	EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	本公司為電信服務業，故相關情事	●
	EN24	按照《巴塞爾公約》處理的有毒的廢棄物重量	本公司為電信服務業，故相關情事	●
	EN25	受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	本公司為電信服務業，用水皆排到污水處理設施	●
產品及服務	EN26	減低產品及服務的環境影響的計畫及其成效	31, 57-58	●
	EN27	包裝材料	-	○
遵守法規	EN28	違反環境法律及規則被處罰的總額和次數	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	無相關情事	●
整體情況	EN30	按總類劃分的總環保開支及投資	-	○
勞工指標	揭露項目		頁次	揭露程度
		管理方針	47	●
雇用	LA1	按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數，並依性別來細分。	54	●
	LA2	按年齡組別、性別及地區劃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。	55	◎
	LA3	按營運據點劃分，只提供予全職雇員(不包括臨時或兼職雇員)的福利。	51	●
	LA15	按性別區分，在生產育嬰假後的恢復工作率與留任率。	55	●
勞資關係	LA4	受集體協議(Collective Bargaining Agreement)保障的雇員百分比。	不適用，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。	依照勞基法	●
	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。(用百分比表示)	53	◎
	LA7	按地區與性別劃分的工傷、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。	53	◎



勞工指標		揭露項目	頁次	揭露程度
勞資關係	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。	51-52	●
	LA9	與工會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題。	無工會，故不適用	●
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。	48	●
	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。	47-48	●
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。	48	●
	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。	54-55	◎
	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。	47	●
人權指標		揭露項目	頁次	揭露程度
		管理方針	47	●
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。	無相關投資協定	●
	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。	-	○
	HR3	員工的人權訓練	47	◎
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	●
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。	49-50	◎
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。	遵照勞基法禁用童工	●
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。	47	◎
安全措施	HR8	保全的人權訓練	53	◎
當地原住民	HR9	涉及侵犯當地原住民權利的個案總數	無相關情事	●
評量	HR10	接受人權審查與(或)影響評估的營運活動總數與比例。	-	○
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	73	●
社區	SO1	執行「議合對話、影響評估及開發計畫」的比率。	不適用	●
	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?	-	○
	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	-	○
貪腐	SO2	已作貪腐風險分析的業務單位的總數及百分比	-	○
	SO3	已接受機構反貪腐政策及程序培訓的員工百分比	-	○
	SO4	回應貪腐個案所採取的行動	無相關情事	●
公共政策	SO5	對公共政策的立場和遊說	43-44	◎
	SO6	政治捐獻	-	○
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	違法法律及規則被處鉅額罰款的總額	無重大罰款	●
產品指標		揭露項目	頁次	揭露程度
		管理方針	31	●
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	43	◎
	PR2	違反規範產品及服務健康與安全的次數	-	○
產品及服務標示	PR3	標示產品及服務所需的資訊種類	38, 40	◎
	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	37-38	●
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	37	◎
	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	無違法情事	●

註1：「-」表示暫無資料 註2：●表示完整揭露，◎表示部分揭露，○表示無相關資料