

# 中華電信股份有限公司利害關係人參與守則

2013 年 7 月

## 背景說明

中華電信在國內、外的每一個營運據點，都支持與鼓勵高標準的企業社會責任實踐。藉由利害關係人參與及關鍵性議題辨識的過程，可以讓我們與社會更緊密地連結，使利害關係人的聲音更容易被發現，並納入公司經營策略考量，以提高公司資訊揭露的透明度及完整度，貫徹企業社會責任的理念。

第 1 條	<p>(訂定目的)</p> <p>中華電信股份有限公司暨所屬各機構(以下簡稱本公司) 為將利害關係人參與及關鍵性議題辨識的過程予以制度化，依據本公司公司治理守則第五章「尊重利害關係人權益」，特訂定本守則。</p>
第 2 條	<p>(適用範圍)</p> <p>本守則之適用範圍及於本公司之子公司暨合資公司，及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。</p>
第 3 條	<p>(利害關係人定義)</p> <p>本守則所指稱之利害關係人，包括但不限於：投資人、員工、消費者、供應商、媒體、社區、政府機構或非政府組織。</p>
第 4 條	<p>(實施策略)</p> <p>本公司於實施本守則時，應先鑑別利害關係人的重要程度，進而決定該利害關係人之參與程度，最後決定與其之互動方案。</p>
第 5 條	<p>(鑑別利害關係人的重要程度)</p> <p>鑑別利害關係人的重要程度時，可依據以下六項原則為考量，若該利害關係人在各項皆具有較重要的地位，則表示其應為公司較優先考量之利害關係人；反之則否。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(一) 責任：指本公司現在或未來可能對這類利害關係人負有責任。</li><li>(二) 影響力：指能對本公司產生影響或具有決策能力的利害關係人。</li><li>(三) 親近度：指與本公司維持長期關係的利害關係人。</li><li>(四) 依賴性：指直接或間接依賴本公司活動與經營的利害關係人。</li><li>(五) 代表性：指能合法聲明代表某一群體的利害關係人。</li><li>(六) 政策意圖：指直接或間接與本公司政策和策略有關的利害關係人。</li></ul>
第 6 條	<p>(利害關係人的參與程度)</p> <p>利害關係人之參與程度，可區分為三種：通知、諮詢及合作。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(一) 通知：指本公司應提供利害關係人平衡、客觀及精確一致的資訊，協助其了解相關問題、選擇、機會及解決方案。</li></ul>

	<p>(二) 諮詢：指本公司於政策選擇、制定時，應取得利害關係人的建議或反饋意見。</p> <p>(三) 合作：指本公司應透過程序直接與利害關係人共事，確保其顧慮及需要是持續被理解及考慮的。</p>
第 7 條	<p>(對利害關係人之回應)</p> <p>本公司對不同參與程度的利害關係人皆應做出回應。</p>
第 8 條	<p>(利害關係人的參與方式)</p> <p>因應不同之利害關係人參與程度，本公司應推動相應之參與方式：</p> <p>(一) 通知：指本公司應透過新聞稿、報告書及網站等管道，告知利害關係人最新的進展。</p> <p>(二) 諮詢：指本公司應透過公共評論、焦點團體、問卷調查及網路等管道，蒐集利害關係人的意見。</p> <p>(三) 合作：指本公司應透過組成委員會、論壇、投票等管道，確保利害關係人之意見反映在決策中。</p>
第 9 條	<p>(結果溝通)</p> <p>利害關係人參與的結果，應參考如下方式反饋給利害關係人：</p> <p>(一) 如有召開利害關係人會議，應做會議紀錄。</p> <p>(二) 應將利害關係人反應之意見，提供給相關單位參考，並請其提出回應。</p> <p>(三) 將回應結果告知利害關係人，進而蒐集其對該結果的看法。</p> <p>(四) 定期追蹤決議事項，並將進度透過會議或郵件方式，告知利害關係人。</p>
第 10 條	<p>(利害關係人參與的風險)</p> <p>下述是較常見的利害關係人參與風險：</p> <p>(一) 利害關係人針對參與的目的擁有不同的解讀，且對參與過程所產出的結果有不同的期待。</p> <p>(二) 利害關係人感覺在程序上收到排擠，例如由於地理位置因素而無法參與活動。</p> <p>(三) 利害關係人無法擁有足夠的時間完全貢獻己見或提出疑慮，例如較短促的時間排程。</p>
第 11 條	<p>(管理利害關係人參與的風險)</p> <p>為避免利害關係人參與所導致的風險，應考量下列事項：</p> <p>(一) 應將每次利害關係人參與的活動做清楚的說明，並在過程中不斷提醒此次活動之目的，及預期產出的結果範疇為何，以確保利害關係人擁有一致的共識。</p> <p>(二) 針對每個利害關係人參與之活動，應盡可能排除在程序上可能導致的排擠效果，若條件允許，則至少提供兩種以上參與管道。</p> <p>(三) 一旦發現有任何潛在的利害關係人參與風險，應立即釐清問題源頭，並與利害關係人保持溝通，討論解決方案，直到確認問</p>

	<p>題解除。</p> <p>(四) 應定期檢視利害關係人參與的過程是否有瑕疵，並因此設計改善方案。</p>
第 12 條	<p>(協助利害關係人能力建置)</p> <p>為確保利害關係人能充分支持公司運作，應持續提升利害關係人的能力，可建立如下的制度：</p> <p>(一) 定期提供新的產業訊息及發展。</p> <p>(二) 提供經驗分享與交流的管道，如互動網站。</p> <p>(三) 定期舉行教育訓練或線上課程。</p> <p>(四) 舉行論壇或座談會，邀請單位主管或業界人士傳授經驗。</p>
第 13 條	<p>(經驗分享)</p> <p>公司各單位與各利害關係人接觸及互動的經驗，應透過下述系統化的資料建置及分享，讓公司同仁能互相交流並從中學習，進而一同成長、創造更好的利害關係人關係。</p> <p>(一) 設立公司內網的專屬互動網站。</p> <p>(二) 將報告流程標準化。</p> <p>(三) 針對能力建置及利害關係人參與方法開發訓練課程。</p> <p>(四) 定期舉行內部會議，讓各單位能互相交流、分享案例。</p> <p>(五) 定期安排與利害關係人接觸的第一線人員，到各營業據點作巡迴分享。</p>
第 14 條	<p>(績效指標)</p> <p>為求持續改善與利害關係人之互動及關係，各階段皆應訂定如下績效指標並按時檢視，若未達成則應提出具體改善方案。</p> <p>(一) 與利害關係人互動的頻率。</p> <p>(二) 利害關係人針對其關心的議題做出回應的比例。</p>
第 15 條	<p>(權責劃分)</p> <p>本公司相關部門定期進行利害關係人參與，並將其結果呈報其督導執行副總核示，列入年度工作管理與考核。</p>
第 16 條	<p>(實施與修定)</p> <p>本要點經總經理核定後實施，修正時亦同。</p>