

人權盡職調查分析

價值鏈	類型	納入考量之關鍵族群	議題鑑別	管理措施	目標設定
上游	<ul style="list-style-type: none"> ● 設備供應商 ● 物流供應商 ● 勞務供應商 ● 工程供應商 ● 產品供應商 	<ul style="list-style-type: none"> ● 派遣員工 ● 外籍勞工 ● 兒童 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不聘用童工 ● 不歧視, ● 同工同酬 ● 不強迫勞動 ● 依法給付加班費 ● 勞資協商 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商企業社會責任守則 ● 供應商每年填寫 CSR 自評問卷 ● 定期依據風險辨識結果進行供應商不同形式之訪查或稽核要求高風險作業場所供應商簽署【承攬商安全衛生環保規章】 ● 針對風險程度較高之供應商進行宣導或教育訓練每年舉辦供應商交流會，邀請績優廠商分享管理實務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年重大供應商進行 250 家以上的書面審查，20 家實地訪視
中游	<ul style="list-style-type: none"> ● 後勤員工 ● 門市員工 ● 維運工程師 	<ul style="list-style-type: none"> ● 兒童 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不聘用童工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 面談時，請應徵者填寫公司履歷表載明其出生年，且本人簽署保證所填寫資料屬實 ● 員工於到職當日，須繳驗個人身分證，查驗資料是否屬實 	<ul style="list-style-type: none"> ● 零童工聘用
		<ul style="list-style-type: none"> ● 自身員工 ● 身心障礙者 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聘用身障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 重新設計職務，提供身障人員工作 ● 與外部進用身障人員機構合作，提供工作機會 ● 建立對身障人員友善、無障礙軟硬體工作環境 ● 優先保留固定且安全進出的車位予身障同仁 	<ul style="list-style-type: none"> ● 符合法令足額進用身障人員 ● 零傷害
		<ul style="list-style-type: none"> ● 自身員工 ● 原住民 ● 外籍勞工 ● 身心障礙者 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不歧視 ● 免於騷擾 	<ul style="list-style-type: none"> ● 職缺為公開招聘，不因性別而在薪酬、福利、升遷、調薪等工作條件及就業權益等予以差別待遇 ● 工作規則明訂，對員工不得以性別、性傾向、婚姻等為由，予以歧視 ● 確實遵循相關法令，制訂工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒作業準則，並設置性騷擾申訴專線及信箱，公告內外部人員周知。性騷擾防治列入新訓教材及開辦全員訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依據應徵者專長及學經歷進用及敘薪，無性別差異 ● 每年開辦兩堂不歧視或性騷擾防治相關之學習主題
		<ul style="list-style-type: none"> ● 自身員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 身心安全 ● 工作安全 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全衛生的工作環境 ● 針對網路維運作業訂定網路維運手冊，明訂相關標準作業程序，並提供適當之個人防護具供員工使用，確保維運作業安全。 ● 辦理壓力管理等相關教育訓練 ● 提供員工身心紓壓，肩頸舒壓按摩及心理諮商服務。 ● 公告禁止工作場所職場暴力聲明 ● 執行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估和監測 ● 訂定執行職務遭受不法侵害事故處理與調查程序 	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行職務遭受不法侵害零發生率 ● 勞安室針對高風險單位(如直營/客服/工務)每三年進行一次風險評估和監測。

價值鏈	類型	納入考量之關鍵族群	議題鑑別	管理措施	目標設定
		<ul style="list-style-type: none"> ● 自身員工 ● 懷孕員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性員工職場危害辨識 ● 妊娠中及分娩後未滿一年之女性員工工作場所環境危害 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定母性健康保護計畫 ● 提供懷孕與產後衛生教育資訊 ● 依評估結果區分風險等級，進行分級管理措施 ● 員工於請假系統申請“產檢假”，勞安室即主動關懷及辨識評估，妊娠中及分娩後女性員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險評估結果皆列為第一級：經醫師評估無害母體、胎兒或嬰兒健康。
			資安議題：詳見後文「共通性」欄說明。		
下游	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業客戶 ● 個人用戶 ● 家庭用戶 		<ul style="list-style-type: none"> ● 提升通訊品質 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每週，技術單位會提出基站建設進度報告，檢討進度 ● 雙週，提報上網速率及訊號強度不佳的區域，重點加強改善 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年須完成年度計畫要求的建設數量 ● NCC公告的上網傳輸速率評比排名，維持領先
		<ul style="list-style-type: none"> ● 兒童 ● 青少年 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不當的資訊過濾 ● 不當的內容造成特定族群使用者身心遭受衝擊 ● 網路使用安全 (如兒童及青少年被釣魚信件誤導) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供色情警衛加值服務，申裝此服務可過濾色情、裸露煽情的情色文章及照片等情色內容，保護兒少遠離不當資訊。 ● 此類內容，經常夾帶病毒、釣魚...等不當訊息。以此功能，來避免兒少受到更進一步的傷害。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 門號申請人為未成年，門市申裝系統主動提示訊息，請服務人員說明相關上網防護服務，並詢問申請意願
		<ul style="list-style-type: none"> ● 兒童 ● 長者 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不當行銷宣傳及溝通 (鎖定兒童之不當內容、難易理解的合約內容) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 未成年人需經由法定代理人同意始得申辦相關電信服務 ● 客服電話外撥續約時，主動排除未成年人、年齡 60 歲以上的長者，避免電話說明所造成的理解錯誤。 ● 申辦人簽屬的專案合約同意書 TWM 皆按照 NCC 的規定清楚揭露重要的資費優惠及服務等相關資訊，以保障申請人的權益。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 未成年申請，皆需取得法定代理人書面同意文件。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 長者 ● 原住民 ● 外籍勞工 ● 身心障礙者 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不歧視 (對客戶的性別、穿著、年齡、性向等) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 無論年紀、性別、國籍、穿著、性向，只要符合電信法規提供身分認證，即可申辦門號。 ● 不僅不歧視，另針對長者提供銀髮專案，外籍勞工與身心障礙也提供優惠專案。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每位願意使用 TWM 電信服務的用戶，都能申辦符合需求的方案，不因其年紀或社經地位而有設限。
			資安議題：詳見後文「共通性」欄說明。		
其他	社會大眾	<ul style="list-style-type: none"> ● 鄰近社區 	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 發電機排煙及噪音干擾：定置型發電機須安裝消音設備及黑煙抑制器，以避免機房停電、啟動發電機時，造成鄰居的困擾及抗議。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定置型發電機，100% 須安裝消音設備及黑煙抑制器。

價值鏈	類型	納入考量之關鍵族群	議題鑑別	管理措施	目標設定
			<ul style="list-style-type: none"> ● 電磁波顧慮 	<ul style="list-style-type: none"> ● TWM 收到民眾陳情抗議、NCC/電信協會轉函或要求，會委外派工給經 NCC 認證通過的廠商，廠商會協同工程師去現場辦理電磁波量測。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 接獲用戶申訴案，100%須妥善處理。 ● 近 3 年由台灣大協請第三公正單位執行量測服務，共 248 件(統計 2016 年共派工 98 件，經量測後皆符合法規)
共通性(涵蓋上中下游)			<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全 ● 個資保護 ● 個資洩漏 ● 客戶隱私權 	<ul style="list-style-type: none"> ● 導入 ISO/IEC 27001 / 27011 / 27018、PCIDSS 認證 ● 舉行資訊安全委員會議，檢討、推動資安防護。 ● 推動資安內稽、外稽作業，並於委員會呈報執行結果 ● 資訊安全年度訓練(全員) ● 供應商 SCMS 平台登入帳號、密碼及 Token 管理 ● 供應商合約要求保密義務 ● 定期回報資訊安全管理手冊落實情形訂定個資安全維護計畫 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年四次，持續通過認證 ● 每年資安內稽二次、外稽二次 ● 100%完訓、通過考試 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 主管 ✓ 一般人員 ✓ 業務人員 ✓ 資通訊人員 ● 以零洩漏為目標