



媒體素養教育

媒體獵巫，與官民共犯的集體霸凌

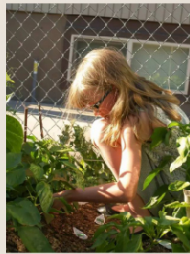


兒童節前夕，台灣發生了女童「小燈泡」當街被砍命案，頓時舉國譁然。依媒體近年來報導重大凶殺案的邏輯，往往會急於以檢察及警察單位的說法，詮釋兇嫌作案動機。但這種做法容易落入簡化犯罪歸因，與標籤特定對象的風險中；這不僅無助於釐清案情，甚至形成干擾，連帶會將解決問題的矛頭指向錯誤方向，反致更多社會恐慌與歧視。以2013年發生的「媽媽嘴命案」為例：案發初期由於檢調單位採信「媽媽嘴咖啡店」店長謝依涵的說法，對外說明涉案嫌犯疑為咖啡店老闆呂炳宏、股東歐石城，和老闆友人鍾典峰，導致媒體連連數天大幅報導...

小時代大青年

拓墾荒蕪人心的 海莉·福特

我相信愛心人人皆有，真正把聽來廉價的同情淚捻成道德上的昇華的人卻不多一筆者常常認為自己空有一副悲憫心腸，卻時時落成一個行動的侏儒。並非用太高的標準審視自身或大眾，但是偶爾觀察，總發現刻意無視那些街邊讓人心軟的畫面似乎是最常被人們實行的應付之道。或許是世道太多欺騙、又或許是純真不再，一顆單單想要社會變成美好樣態的心已經被成熟的自利市儈蠶食，成人如我們放任幼時會仰慕善良賢者的心瀆乾荒蕪，然而有個小女孩卻用她一雙蒼弱剪種菜造屋的小手喚來...



活動報導



「親子好樂電影院」歡度母親節 摺紙送愛表心意

自今年3月起，迄今已舉辦五場的「2016親子好樂電影院」，為慶祝溫馨五月，拓凱教育基金會與靜宜大學大眾傳播學系師生團隊，特別選在母親節（5/8）當日電影欣賞會中，於影片觀賞及會後座談間，加入「摺紙送愛表心意」活動，透過摺紙，讓參與的親子感情加溫。而當天為呼應播放影片「貓的報恩」，執行團隊所準備之素材為「貓咪」...

活動預告

拓凱教育基金會105年度 志工教育訓練 18日登場

為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，拓凱教育基金會一年一度的志工教育訓練，將在台中市政府的指導下，於本月登場。擬於6月18日至19日辦理基礎訓練，7月2日至3日辦理特殊訓練，假拓凱實業股份有限公司B1多功能會議廳（臺中市南屯區工業區20路17號）舉行。透過課程...



公益訊息



同志父母 下午茶會 台中場

2010年《彩虹天堂》由社團法人台灣露德協會成立，座落於一中西門町；2012年彩虹天堂歷經居住權之爭，在首屆台中同志大遊行後，遷址並更名『台中基地-同志健康文化中心』。基地意謂「穩定基石，在地紮根」，營造安全與歸屬；2013年基地升格並設立為全國性機構：社團法人台灣基地協...

CSR小辭典



氣候變遷

氣候變遷一般是指區域性或全球性的氣候在一段時間（可能為數十年至數百萬年）內的變化。依據氣候變遷跨國小組(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)第四次評估報告顯示，自二十世紀中以來，大部分所觀測到的全球溫度上升因素，非常有可能來自於人為排放溫室氣體（如圖一）濃度的增加。而這些增加的溫室氣體累積...

CSR案例

中華電信-雲端上的CSR

中華電信於民國85年7月1日由當時之交通部電信總局營運部門改制成立，主要業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務，以及各類加值服務，係國內營運經驗最豐富、規模最大之...



發薪日，邀您一起來發心 社會是土地，企業是樹木

發行人：沈文振
編輯顧問：朱東鎮、莊照約、謝文田、廖述忠、張英陣、汪大久、張桂林、李惠登、李芳裕
總編輯：許雅惠
執行編輯：薛妙賢

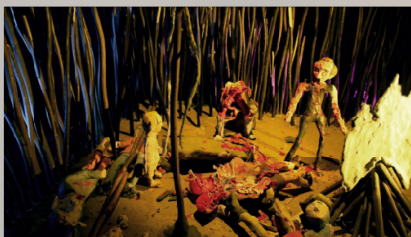
版面設計：沈聯興

發行單位：財團法人拓凱教育基金會
地址：台中市工業區20路18號
電話：04-23591869
網址：<http://www.topkeycsr.org.tw/>
電子郵件：topkeyfoundation@gmail.com

媒體獵巫，與官民共犯的集體霸凌

公民參與媒體改造聯盟召集人 葉大華

兒童節前夕，台灣發生了女童「小燈泡」當街被砍命案，頗時間舉國譁然。依媒體近年來報導重大凶殺案的邏輯，往往會急於以檢察及警察單位的說法，詮釋兇嫌犯案動機。但這種做法容易落入簡化犯罪歸因，與標籤特定對象的風險中：這不僅無助於釐清案情，甚至形成干擾，連帶會將解決問題的矛頭指向錯誤方向，反致更多社會恐慌與歧視。



重大案件媒體報導的輕率

以2013年發生的「媽媽嘴命案」為例，案發初期由於檢調單位採信「媽媽嘴咖啡店」店長謝依涵的說法，對外說明涉案嫌犯疑為咖啡店老闆呂炳宏、股東歐石城，和老闆友人鍾典峰，導致媒體接連數天大幅報導，影射三人為殺人共犯。雖然事後水落石出，還三人清白，但當時被指涉有重嫌的呂炳宏多年後談到此事，認為「最恐怖的不是謝依涵，是整個社會的人云亦云」。

社會為何會人云亦云？筆者認為，媒體及其所採信的官方消息源，以及「鄉民」（網民）輿論，往往要負上最多責任。媽媽嘴命案雖然並非隨機殺人案件，但為求盡快向社會大眾報告案情進展，檢調跟媒體根本無視「無罪推定原則」，逕自公布尚未確認的初步假設，造成犯罪嫌疑入罪。這種問題，可能發生在任何重大刑案上。

這次的女童命案也是如出一轍。命案發生後的第一時間，大家急切地找答案，警方便從嫌犯往年的就醫紀錄，對外公布其為精神疾病患者。接著，台灣《蘋果日報》甚至在社論上直接闡述：「兇手固然與被害女童無冤無仇，但他的精神狀況構成了他逞兇的內在邏輯，並非沒有原因。這麼多精神病患走在路上，有如移動的炸彈，怎不令人恐懼。」至此，問題框架便被定調為「隨機殺人案=精神障礙者的犯行」。

其實《身心障礙者權益保障法》早有明訂：「身心障礙者涉及相關法律事件，未經法院判決確定其發生原因可歸咎於當事人之疾病或其身心障礙狀況，傳播媒體不得將事件發生原因歸咎於當事人之疾病或其身心障礙狀況。」若是違反，媒體得受罰。而衛星電視公會新聞台的《新聞自律執行綱要》也明定：「新聞報導應儘量讓閱聽大眾正確認識並接納身心障礙者，並應避免將身心障礙者新聞透過剪輯或其他報導方式，影射精神疾病的危險性或身心障礙者的負面刻板印象。」

筆者推動新聞媒體自律多年以來，已經很少遇過如此倒退的言論，更何況是代表一個報社立場的社論。顯然，媒體對於精神障礙者實際犯罪樣態，並未盡到查證的責任，也犯了人云亦云的通病。

失控輿論造成集體霸凌

失控的政府背後，往往有助長失控的輿論環境，這也是一種集體的輿論霸凌。命案發生後，迅速演變成集體恐慌與憤怒，現場的影像照片及畫面從網絡社群、Line等即時通訊軟體，鋪天蓋地的「再現」，再由主流媒體不斷放大，無異是達成散播恐慌的主因。在鄉民即正義、爆料即收益的時代，新聞自律機制建置再如何完善，也無法阻擋透過二手散播造成加倍「再現」的危害。

甚至，命案現場影像被網民加工截圖，用以抨擊「廢除死刑」的倡議者，在高密度短時間內密集播送下，對閱聽人產生極端不安與不舒服的感受，也助長仇視對立言論的散布。

這些現象，罕見地引起公民團體出面抗議，對國家通訊傳播委員會（National Communications Commission, NCC）喊話，必須要求電視媒體停止過度報導或播放女童命案照片及犯罪細節（註一）；公民團體也要求網絡鄉民自律，不要任意使用女童命案照片作為個人訴求。（註二）然而，散布的威力終究還是擋不住。當輿論與媒體交雜，開始對精神疾患獵巫時，殊不知我們正對精神障礙者「集體霸凌」，即使我們只是旁觀者。

諸多關於解決霸凌的論述都直指，旁觀者的勇氣與正義感，才是阻止霸凌惡性循環的關鍵。雖然我們有公民團體聯署、開記者會聲援、人權團體透過提審進行司法救濟，但身為閱聽人或媒體人的我們，可曾在散布這些資訊與言論之前，檢視過自身的價值觀？我們是否因為「同溫層效應」，間接助長了集體霸凌精神障礙者的輿論環境，甚至推了政府一把，遂行排除異己的政策？

不管是精神障礙者還是街友，我們需要的是更多的社區支持體系，與他們和平共處，而不是用有色眼光集體把他們逼回牆角，甚或放棄他們。

政府無對策的焦慮

事實上，自2009年起台灣陸續發生隨機殺人命案，從黃富康、曾文欽、鄭捷、郭彥君、龔重安，再到王景玉，每起案件或多或少都將犯罪原因，指向疑與吸毒、長期失業、霸凌、精神疾病等因素有關。但是，以往並未像此次由中央到地方政府，失控地上演企圖排除精障與弱勢者，以「淨化」社會的運動。

國家之所以會主導此次行動，反映出主政者無法提出有效對策的焦慮，故只好轉到民粹輿論，以杜悠悠之口。但事實上從政治大學「搖搖哥」事件，我們只看到政府未經充分溝通就強行抓人、強制就醫。這種想解決不定時炸彈的作法，反而製造了更多衝突與恐慌，而且也根本搞錯方向。

隨機殺人案沒有既定規則、難以掌握，所以各國多以個案方式，進行研究。許多文獻都指出，個人具有殺者、傷人等反社會行為，往往源自於社會結構因素—例如校園霸凌、毒品擴散、長期失業等等。不去釐清形成隨機殺人案件的社會結構，反而只想用個人的「精神疾病」把犯行解釋掉，雖然最快速，卻也是最容易徒勞無功。

藉由這次命案，誠如小燈泡母親所說，「希望政府各級單位可以做點事情，讓媽媽們能夠安心工作、安心帶小孩，這不是立什麼法就能解決的事，希望政府可以從根本、從家庭、從教育來讓這樣子的人（指兇嫌）消失在社會上」。

在尚未完成司法審判前，主政機關或媒體輿論應當謹守「無罪推定原則」，不該透過標籤特定族群，或簡化犯罪歸因入於罪。媒體更應藉此機會，擴大多元公共論述空間，深入檢討監督相關公共政策。讓我們從社會結構中找答案，勿讓孩子們活在恐慌或集體霸凌異己者的環境中。

註一：全民連署要求NCC約束媒體「過度報導隨機殺人事件」。

註二：民間團體呼籲網友自律勿違反兒少法變相利用女童命案照片散播仇視言論。

（原文刊載於《端傳媒》，2016年4月7日）

感謝「兒少新聞抄捕手」惠賜文稿

文章源自：http://www.newscatcher.org.tw/b_2_1.php?sn=2557

拓墾荒蕪人心的海莉·福特

文／賴其郁

我相信愛心人人皆有，真正把聽來廉價的同情淚捻成道德上的昇華的人卻不多一筆者常常認為自己空有一副悲憫心腸，卻時時落成一個行動的侏儒。並非用太高的標準審視自身或大眾，但是偶爾觀察，總發現刻意無視那些街邊讓人心軟的畫面似乎是最常被人們實行的應付之道。或許是世道太多欺騙、又或許是純真不再，一顆單單想要社會變成美好樣態的心已經被成熟的自利市儈蠶食，成人如我們放任幼時會仰慕善良賢者的心涸乾荒蕪，然而有個小女孩卻用她一雙替弱勢種菜造屋的小手喚來久違的春天。

海莉·福特 (Hailey Ford) 或許不是財力優渥的慈善家，但是她勞心勞力搭建給街友的巢卻是價值連城；或許她並不是技術頂尖的農家人，但是每一株成果都是孕育自一副純潔無染的心懷。六歲的她和母親外出採購，偶然看到一個飢腸轆轆的流浪漢，或許這是她生平浮出了第一個施捨的念頭：她問，能不能給他一個三明治？後來貼心的女孩把夢做大，從此立志不只要給一袋食畢便無的速食——她開始種菜。



四年之間，世上多的是人庸庸碌碌、不學無術，而這個還沒上小學的女孩卻餵飽了好幾張陌生的嘴，行之有年一直到她九歲。一開始她的收穫微薄：區區一袋胡蘿蔔、大豆和馬鈴薯。這樣的產量或許只足夠一個街友吃一餐迷你燉鍋，但是善良人性的確感染力十足，鄰居開始幫忙拓寬海莉菜園的規模並且也投身栽種行動，讓小女孩不再孤軍奮戰。慢慢的，親手送街友食物的善舉讓小女孩和許多街友便成了忘年之交，再加上現今社群網站的力量，越來越多人一同關注並援助她的行動。海莉發現街友們溫飽之後的問題是「安居」，仁慈的她萌生了動手造屋的想法，只因為她堅信「每個人都應該有個家」。

在許多孩童還學著用積木砌著小小堡壘的同時，這女孩學會了用幼嫩的手，造了需多遮風避雨的小房子。建商知道做社區回收、收集建材的她，背後有這麼無私的抱負，只收她一半的建材費用，也算是助小海莉往公益之路前進；許多聽聞這件事的陌生人更是無償幫助她把小屋運送到目的地。就這樣，女孩人性的光明面磨去人們之間的殊異與齟齬，像美好而溫暖的薰風撫平了人心版上的頑劣草棘，世間每個角落都謙順...我相信，天使降臨的時候，一定也是這樣的光景吧。

每個人都應有其安身立命之處

(I think everyone should have a place to live)

海莉·福特(Hailey Ford)

現年10歲的海莉·福特 (Hailey Ford)，在她5歲那年，與母親上街時遇到乞食的流浪漢，自此便開始了她種菜造屋幫助遊民的公益之路。

自己動手種菜，開始抱書學習、挖地、播種、除草、建柵欄，並把第一次收穫的食物分給了當地的遊民，那時她只有6歲，而鄰居也開始幫助海莉，擴大了「海莉菜園」的生產規模。

然而，海莉認為，光是解決遊民吃的問題還不夠。她開始嘗試為他們建一個遮風避雨的小屋一家人幫她在社區內回收建築材料、建商提供她半價的建材費用。而這樣的善舉，感動了各界人士紛紛出錢、出力，形成了一股推動改善遊民生活的力量。

秉持著「不應該有人在街頭流浪！」的信念，海莉說，長大後想成為遊民小屋 (Homeless Shelter) 的管理員，持續改變世界流浪漢的現狀。

★以上圖片來自海莉的臉書相簿

如果您也關心她的善舉，歡迎至臉書搜尋：Hailey's Harvest





「親子好樂電影院」歡度母親節 摺紙送愛表心意

自今年3月起，迄今已舉辦五場的「2016親子好樂電影院」，為慶祝溫馨五月，拓凱教育基金會與靜宜大學大眾傳播學系師生團隊，特別選在母親節（5/8）當日電影欣賞會中，於影片觀賞及會後座談間，加入「摺紙送愛表心意」活動，透過摺紙，讓參與的親子感情加溫。

而當天為呼應播放影片「貓的報恩」，執行團隊所準備之素材為「貓咪」與「愛心」兩種，並於正式撥放前30分鐘，發放色紙予現場的參與家長及學童，讓親子互相協力完成作品，期間，執行團隊亦入觀眾席教學。作品完成後，靜宜大學大眾傳播學系志工講師便引導學童將手作的愛心，送給爸爸媽媽，並大聲說出對父母的愛；而爸媽在收下作品後，必須用愛回饋、擁抱孩子。

席間，有位小學四年級的男生，由奶奶陪同前來。起初，男童還不太好意思將作品送給奶奶，在執行團隊的鼓勵下，才害羞地將愛心遞給奶奶，而現場也響起貫耳的掌聲。

鹿峰國小校長洪瑞佑也特別到場與親子摺紙同樂，教務主任蘇建豪則表示，該場觀影門票，係發予該屆獲得孝親楷模及模範母親的親子檔，作為肯定與鼓勵的獎品，十分感謝拓凱教育基金會及靜宜大眾傳播學系志工講師團隊，在母親節當日舉辦這樣的活動，相當別具教育意義。對此，執行團隊表示，這次在電影賞析中加入親子互動遊戲，是「2016親子好樂電影院」計畫的頭一遭，未料家長與孩子的反應極佳，未來打算將親子互動遊戲也納入活動內容中，讓場場電影賞析更添溫馨。



拓凱教育基金會105年度志工教育訓練 18日登場

為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，拓凱教育基金會一年一度的志工教育訓練，將在台中市政府的指導下，於本月登場。擬於6月18日至19日辦理基礎訓練，7月2日至3日辦理特殊訓練，假拓凱實業股份有限公司B1多功能會議廳（臺中市南屯區工業區20路17號）舉行。透過課程，使有意推廣企業志工之企業單位，對於志願服務之內涵與服務理念有更深入的理解，提升企業志工參與服務之意願。

拓凱教育基金會專員暨社工師蔡孟均表示，本次報名人數突破百人，參與之企業亦有十多家，且不同於一般社福類的志工教育訓練，拓凱教育基金會係針對企業志工量身訂做課程內容，邀請有企業志工相關經驗之學界及實務界的講師，為學員上課。

相關活動訊息，請電洽04-23591869，拓凱教育基金會蔡孟均專員。



105年度 基礎訓練課程暨師資一覽表

日期	時間	課程	講師
6/18 (六)	08:20 ~ 10:20	志願服務的內涵	國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系 許雅惠 副教授
	10:30 ~ 12:30	快樂志工就是我	漢翔航空工業股份有限公司 職福會翔志社 陳惠玲 社長
	13:30 ~ 14:30	志願服務經驗分享	財團法人台灣青年基金會 謝艾樺 專案經理
	14:30 ~ 15:30		財團法人十方啟智文教基金會-附設十方啟能中心 姚鈺珣 督導
	15:40 ~ 17:40	志願服務倫理	天主教曉明社會福利基金會 王婉如 主任
6/19 (日)	08:20 ~ 10:20	志願服務法規之認識	國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系 張英陣 教授
	10:30 ~ 12:30	志願服務發展趨勢	國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系 張英陣 教授

105年度 特殊訓練課程暨師資一覽表

日期	時間	課程	講師
7/02 (六)	08:20 ~ 10:20	志願服務運用單位 業務簡介	邀請中
	10:30 ~ 12:30	說話藝術 / 人際關係	亞洲大學社工系 南玉芬 助理教授
	13:30 ~ 15:30	志願服務工作內容 說明及實習	邀請中
	15:40 ~ 17:40	社會福利概述	靜宜大學 社會工作與兒童少年福利學系 王秀燕 助理教授
7/03 (日)	08:20 ~ 10:20	社會資源與志願服務	國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系 張英陣 教授
	10:30 ~ 12:30	綜合討論 集思廣益論方法	



同志父母下午茶會

家中的孩子是同志，身為家長的你們，一定承受了很多壓力，不知道要怎麼跟自己的同志小孩溝通，覺得自己認識的孩子一夕之間改變了，擔心他是不是交了壞朋友，甚或覺得這只是一時的，總有一天會變回來。

這些想法跟現象都是正常的，你可能從來沒有接觸過同志，或是收到了很多片面的訊息，所以你生氣、擔心或是疑惑，這都是很正常的情緒。

如果你想要更接近自己的孩子，我們現場會有同志媽媽，陪你了解同志家庭與家長們的心路歷程，讓你更了解自己的同志小孩。

若你想先找其他同志父母聊聊，每週四下午14:00 - 17:00，歡迎來電02-2392-1970，由「櫃父母同心協會」與「同志諮詢熱線」合辦的同志父母諮詢專線，會有跟你一樣的同志父母，在線上跟您聊聊各種疑惑與心情。

六月 11日(六)	七月 31日(日)	八月 27日(六)	九月 11日(日)	十月 15日(六)	十一月 13日(日)	十二月 17日(六)
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------

下午13:00-17:00 地點：台中女兒館(台中市北區太平路70號)

主辦單位



櫃父母同心協會



社團法人台灣基地協會
Taiwan GDI Association



台灣同志諮詢熱線協會
Taiwan Tongzhi Hotline Association

行政專線：
(04)22266910
(二~六 14:00-22:00)

台中市北區錦新街28號8樓

行政專線：
(02)23921969
(一~五 14:00-22:00)

台北市中正區羅斯福路二段70號12樓

社團法人台灣基地協會 (Taiwan GDI Association)

【沿革】

2010年《彩虹天堂》由社團法人台灣靈德協會成立，座落於一中西門町；2012年彩虹天堂歷經居住權之爭，在首屆台中同志大遊行後，遷址並更名『台中基地-同志健康文化中心』。基地意謂「穩定基石，在地紮根」，營造安全與歸屬；2013年基地升格並設立為全國性機構：社團法人台灣基地協會。

【機構宗旨】

本會致力於多元性/別、性傾向，健康及平權工作，營造同志健康暨在地文化，健全個體全人發展、社群間互助合作之性別友善社會。

【工作任務】

- A. 透過社會福利、文化、衛生、信仰、政策、研究、教育與其他相關方式達成本會之宗旨。
- B. 以社會工作專業處遇，發展多元性傾向服務。包括個案工作、團體工作、社區工作。
- C. 除提供社會工作直接服務外，亦進行推廣工作，包括：教育宣導、教育訓練、研習、刊物出版、相關文化創意品的設計與其他推廣類之工作。
- D. 研究發展工作
- E. 推動衛生與健康工作，包括愛滋防治教育工作與其他有關提升健康之工作。
- F. 連結國內外社會資源，並且提供轉介、諮詢與合作。
- G. 其他與本會宗旨相關之事項。



拓凱教育基金會
Topkey Foundation



氣候變遷

Jason Pai / 整理

氣候變遷的定義與成因：

氣候變遷一般是指區域性或全球性的氣候在一段時間（可能為數十年至數百萬年）內的變化。依據氣候變遷跨國小組(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)第四次評估報告顯示，自二十世紀以來，大部分所觀測到的全球溫度上升因素，非常有可能來自於人為排放溫室氣體（如圖一）濃度的增加。而這些增加的溫室氣體累積於地球大氣層中，不斷地吸收太陽照射地球的能量而具有保溫作用，形成地球的溫室效應，使得全球溫度逐漸升高，並進而造成氣候變遷現象的產生。



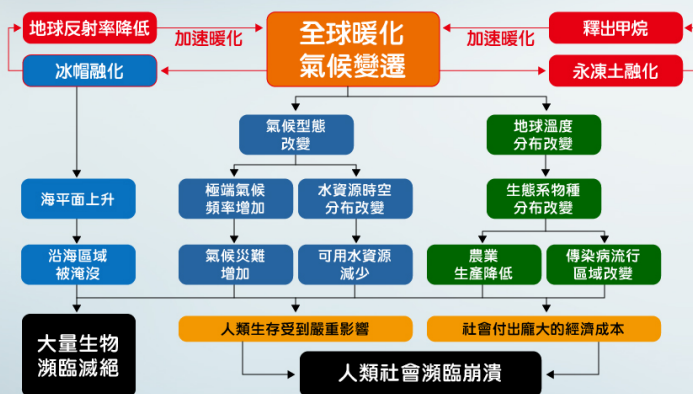
由於人類經濟活動不斷發展，導致大氣中溫室氣體 (Greenhouse Gas)：二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氣氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs) 及六氟化硫 (SF₆) 等 濃度持續增加，溫室效應增強，造成全球暖化(Global Warming)、海平面上昇、生態系統失衡使生物多樣性驟減，進而對全球生物的生存產生巨大威脅。

根據 1996 年聯合國氣候變化政府間專家委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)的第二次評估報告，指出人類活動所排放的溫室氣體，若不採取任何防制措施，全球平均地面氣溫於 2100 年時將比 1990 年時增加 2℃（介於 1 至 3.5℃），海平面將上升 50 公分（介於 15 至 95 公分）。預估二氧化碳濃度已從工業革命前的 280PPMV 增加至 1994 年的 358PPMV，若要在二十一世紀末將二氧化碳濃度穩定在工業革命前的兩倍(550PPMV)，則目前全球排放量必須削減一半。

為防制氣候變遷，聯合國於 1992 年通過「聯合國氣候變化綱要公約 (United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC)」對「人為溫室氣體」(anthropogenic greenhouse gases) 排放做出全球性管制目標協議，至今已召開三次締約國大會：「第三次締約國大會 (COP3)」已於 1997 年 12 月在日本京都召開，會中簽署「京都議定書」(Kyoto Protocol)，規範工業國未來溫室氣體排放目標。我國基於地球村的一份子與國際公約之壓力，必須及早因應，積極尋求我國於氣候公約中之合理定位，並在影響國家利益最小的情況下，承擔減量責任。

氣候變遷的衝擊：

氣候變遷對地球所造成的衝擊（如圖二）包括會使北極冰山融化，造成海平面逐年上升，很多島國或沿海都市可能會被淹沒。此外，因氣候型態的改變，水災、旱災和熱浪等災害可能會經常發生，再加上可用水資源變少，造成糧食產量下降，將可能引發糧食危機。最後是地球溫度分布的改變，將造成生態環境改變，並可能引發傳染病流行。



減緩與調適：

「減緩」與「調適」是現階段世界各國為順應氣候變遷所採取的積極作為。「減緩」是指減少溫室氣體的排放量，使氣候變遷的變化趨勢逐漸於和緩，朝向將全球平均上升溫度控制在 2℃ 以內的期望目標。「調適」是針對未來氣候可能產生的衝擊與改變，以縝密規劃、完整裝備與執行調適措施的堅決態度與行動，適應充滿挑戰的新環境。在氣候變遷的影響尚未減輕之前，我們必需「減緩」、「調適」並用，才能適應未來氣候變遷下的生活。

資料來源：

1. 洪德欽 中央研究院歐美研究所「氣候變遷與歐美政策回應專題討論」氣候變遷定義
2. 經濟部水利署鄭欽韓副工程司 經濟部水利署氣候變遷水環境知識庫

中華電信於民國85年7月1日由當時之交通部電信總局營運部門改制成立，主要業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務，以及各類加值服務，係國內營運經驗最豐富、規模最大之綜合電信業者，亦是國際間電信業者重要合作夥伴，在促進全球化即時訊息溝通、全面提高社會大眾生活品質，以及普遍增強經濟社會運作效率上，績卓著。近年來，中華電信除了一貫的誠信經營外，在高階管理層的支持下，持續透過結合本業的企業社會責任行動，全方位推動及落實企業社會責任精神，以創造更大的社會價值。自2007年發行第一本CSR報告書以來，一直秉持透明且完整的資訊揭露理念，與利害關係人溝通中華電信在CSR面向的努力與未來的目標，並邀請利害關係人給予回饋與響應。



企業社會責任管理

中華電信以成為「最有價值與最值得信賴的資訊公司」為願景，除了在本業上不斷創新突破，更重視永續發展議題對企業經營的長遠影響。中華電信推動企業社會責任的關鍵，在於創造一種思考CSR、討論CSR，以及實踐CSR的組織文化。



<一>消費者關懷

1. 傾聽顧客的聲音

藉由成立客服處整合客服的資源，迅速確實地回應、滿足客戶各類型的需求，並透過服務品質認證來提升客戶滿意度並且在企業社會責任委員會中成立消費者關懷小組，提供各種想法以關懷消費者需求；同時加強客戶個人資料保護；確實以負責任的態度回應消費者的要求，擔負向社會大眾宣導責任消費的觀念。

2. 品牌管理

中華電信以多元化行銷創意與管道，傳達專業、便捷與貼近消費者的品牌形象，在品牌百家爭鳴的行銷年代，經營中華電信品牌形象，增加消費者品牌好感度與市佔率。長期經營累積「為了你，一直走在最前面」的品牌資產及核心價值，向消費者溝通提供最佳數位生活的努力。

3. 降低服務負面影響

中華電信致力於提供美好的數位生活。為了讓客戶使用的服務沒有後顧之憂，在銷售產品時，除了主動說明產品特性與收費方式之外，同時，中華電信也積極管理成人內容以保護未成年青少年、選播電磁波管制規範等作為，以摒除可能造成的負面影響。

4. 隱私保護

中華電信對個人資料的蒐集、處理或利用，都嚴守個資法規定，以嚴謹的組織、管理系統及控管機制，確保消費者個資安全。客服專線為迅速受理及處理客戶申訴投訴案件，制定ISO9001標準之「疑似洩露案件處理作業程序書」，凡客戶申訴洩露案件皆依此作業程序書處理，以保障客戶個人資料。

5. 客戶服務品質

服務中心櫃台、客戶服務專線及裝機維修服務，均辦理客戶滿意度調查，即時改善服務品質。在營業櫃台部分，除推動SGS Qualicert國際服務品質驗證外，特延聘顧問公司協助推動精緻化服務，及神秘客自我查核服務品質機制，持續檢討改善服務品質弱項，獲得客戶的信任與滿意。

<二>建立安心職場

1. 保障員工權益

中華電信提供平等的工作機會給求職者及每位員工，除了確保其基本人權不受侵犯，更進一步承諾創造優良的職場環境，讓每位員工都能充分發揮才能。以「員工安心」作為對員工的真實承諾，讓員工能夠安心致力於工作表現。

2. 性別平等與多元化

中華電信視員工為最重要的合作夥伴，對員工的運用，以公開考試為原則，各職類別均無性別之限制。但為了提供弱勢族群更多的就業機會，人員招考時，中華電信給予身心障礙者與原住民身分者特別優惠加分。員工運用後，新給以同酬為原則，沒有性別、年齡、族群的差異。

3. 職業安全管理

提供員工健康安全的工作環境，是中華電信的承諾。中華電信是國內第一家導入OHSAS 18001職業安全衛生管理系統的電信服務業者，以「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理，除執行電信作業危害辨識與風險評估外，針對高風險作業，採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範職業災害的發生。

4. 訓練與發展

以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念，持續推動「內部十外部創新人才培育行動」。因應時代變化，深入經營新興產業社群，持續提供消費者創新的產品與服務，展現中華電信積極引領未來產業發展的領袖氣勢。

5. 員工權益

各類新進人員之起薪標準均高於法令規定之最低工資。為了吸引人才、激勵士氣，中華電信訂有「從業人員考核要點」辦理員工年終考核，做為同仁升遷、晉(降)薪、獎懲、培育、工作調整及核發獎金、紅利之依據。

<三>環境永續

中華電信在「環境永續管理」上追求「降低環境衝擊」的願景，以提升生態效益為理念，致力於降低營運所造成的環境足跡。承諾以核心能力為基礎，因應全球氣候變遷議題，致力創造節能減碳效益，讓消費者享受低碳的電信服務。

簽署環保節能政策中華電信的業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務以及各類加值服務，係國內營運經驗最豐富、規模最大之綜合電信業者。中華電信身為國內電信服務的領導業者，在追求企業持續成長與永續經營之同時，提供對環境更友善、更高能使用效率的電信服務給消費者，以重視企業社會責任(CSR)為出發點，為我國環境永續發展做出更多的貢獻。中華電信面對未來環境永續發展之議題，已將環境保護、節能減碳、生態關懷、綠智建築等相關議題發展融入，並以具體之環保節能管理方案，來改善整體的環境績效指標進而提升環境品質，建構中華電信環境永續發展方向。

<四>社會共融

1. 社會投入

2013年中華電信總共投入新台幣17億元在社會共融相關專案的贊助與執行，目前中華電信及中華電信基金會主要推動的專案有電信普及服務、伴你好讀《社區網路課輔》、數位好鄰居、BYB社會創新服務中心等，除了照顧到全民基本的通訊權利、讓身心障礙的朋友也能享受科技帶來的便利與機會，中華電信也希望透過數位好鄰居，提供社區數位學習與成長的動能！

2. 電信普及服務

長期以來，中華電信不計成本提供全國82個偏遠鄉鎮不經濟地區21萬多戶電話服務與8萬多戶數據通信服務、全國22個縣市6萬9千多具公用電話服務及3千7百多所中小學校及公立圖書館數據通信接取服務，2014年新建設之普及服務點有65個，以具體行動響應及支持政府保障國民基本通信權益。2014年度普及服務投入淨成本為8.6億元。

長期重視企業社會責任並持續努力實踐，讓中華電信在2014年台灣企業永續獎(TCSA)頒獎典禮上獲頒4項企業永續卓越大獎，為國內首度囊括多項企業永續獎肯定的電信業者。

資料來源:

<http://www.cht.com.tw/csr/cht.html> 中華電信企業社會責任官網
<http://www.cht.com.tw/aboutus/aboutcht.html> 中華電信官網

