

中華電信利害關係人議合政策

利害關係人議合，是落實企業永續／ESG 的核心工作，中華電信按 AA 1000 SES(2015)利害關係人參與標準，定義主要利害關係人包括：股東/投資人、員工、客戶、供應商、社區/NPO、媒體/評比機構、主管機關/政府部門及同業；而當地利害關係人包含：社區/NPO、主管機關/政府部門、媒體。為確保中華電信與利害關係人的有效議合與互動，制定《中華電信利害關係人議合政策》，適用範圍包含自身營運，並帶領集團及供應鏈共同推動，為中華電信與利害關係人雙方帶來更多互利互惠的永續成果。

承諾

- 建立「利害關係人識別」流程，確定受影響的利害關係人的範圍，評估議合的優先順序。
- 識別弱勢的利害關係人（如數位弱勢族群、經濟弱勢族群等）並作為「利害關係人識別」流程的一部分，致力於了解弱勢利害關係人關心議題及需求。
- 確保當地利害關係人的參與權益、取得資訊及溝通的能力。
- 提供公開的投訴/申訴機制，主動與利害關係人建立溝通管道，並指定專責部門/人員處理利害關係人的投訴/申訴，建立信任並負責追蹤調查和回應。

行動

- 進行中華電信利害關係人影響評估，識別中華電信對於利害關係人的潛在負面影響，緩解潛在問題並預防衝突。
- 建立中華電信與利害關係人的公開溝通管道，如溝通網站、網路服務或線上論壇等方式，協助利害關係人獲取資訊、詢問及關注。
- 提供利害關係人參與中華電信議合過程的良好溝通環境(如場地、設備)，確保利害關係人能有效參與及溝通。
- 以多元管道蒐集(如拜訪、電話訪問或會議等形式)了解當地利害關係人的新興關切事項，提供當地利害關係人表達觀點的機會。
- 定期調查/檢視當地利害關係人對公司議合政策的認知，舉行內部會議，讓各單位互相交流、分享案例，創造更好的利害關係人關係。

郭水義

郭水義

董事長兼永續長

2024 年 5 月