

# Chapter 3

# 重大議題 與衝擊

我們期望讓所有關注電信業、關注中華電信邁向永續發展的利害關係人，更能聚焦在中華電信積極投入且具產業影響力的CSR議題上，這也有助於中華電信更專注深化行動內容，及提升資訊揭露的品質。



當年度重大議題判別流程執行，始自意見回饋、外部調查問卷，由CSR秘書處進行各面向議題識別、六大工作小組進行議題分析，並依議題重大及影響程度進行排序，以確認年度議題識別結果



按AA 1000SES:2015利害關係人議合標準，建立利害關係人辨識及議合流程，並透過多元管道，與利害關係人互動及溝通

2019年重大議題與衝擊 ..... 30

利害關係人共融 ..... 34

## ✦ 2019年重大議題與衝擊

中華電信為綜合電信服務業者，除了營運據點及機房、數據中心因業務需要使用電力外，相關服務流程及日常營運，並不會對環境及社會造成重大負面衝擊。但我們明白，中華電信遍布全台的營運據點、超過2萬名的員工、價值鏈採購與供應能力，及各項資通訊產品及服務，對台灣產業、經濟發展及社會大眾生活，可帶來正面的轉型契機及商機，因此，我們更積極掌握機會，致力降低重大CSR議題可能帶來的風險。

衝擊範圍	組織內			組織外	
	中華電信	宏華子公司	資安子公司	工程類供應商	設備類供應商
經濟績效	●	▲	▲		
市場地位	●	▲	▲		
反貪腐	●			□	□
能源	●				□
勞雇關係	●	▲	▲		
勞/資關係	●	▲	▲		
職業安全衛生	●	▲	▲	□	□
行銷與標示	●	▲	▲		
客戶隱私	●	▲	▲		
社會經濟法規遵循	●		▲	□	□

1. ●：表示直接造成衝擊；▲：表示間接造成衝擊；□：表示因商業關係而產生的衝擊。
2. 除中華電信組織內（包含2家子公司）衝擊外，外部衝擊係以「供應商類型」辨識其所造成之衝擊。
3. 中華電信業已推動相對應管理方針及行動，詳細議題資訊，請參考其所對應之章節頁碼。

### 重大議題判別流程

#### STEP 1

#### 確認重大議題 辨識流程



CSR秘書處召集CSR六大工作小組，確認當年度重大議題判別流程，透過意見回饋、外部調查問卷執行。

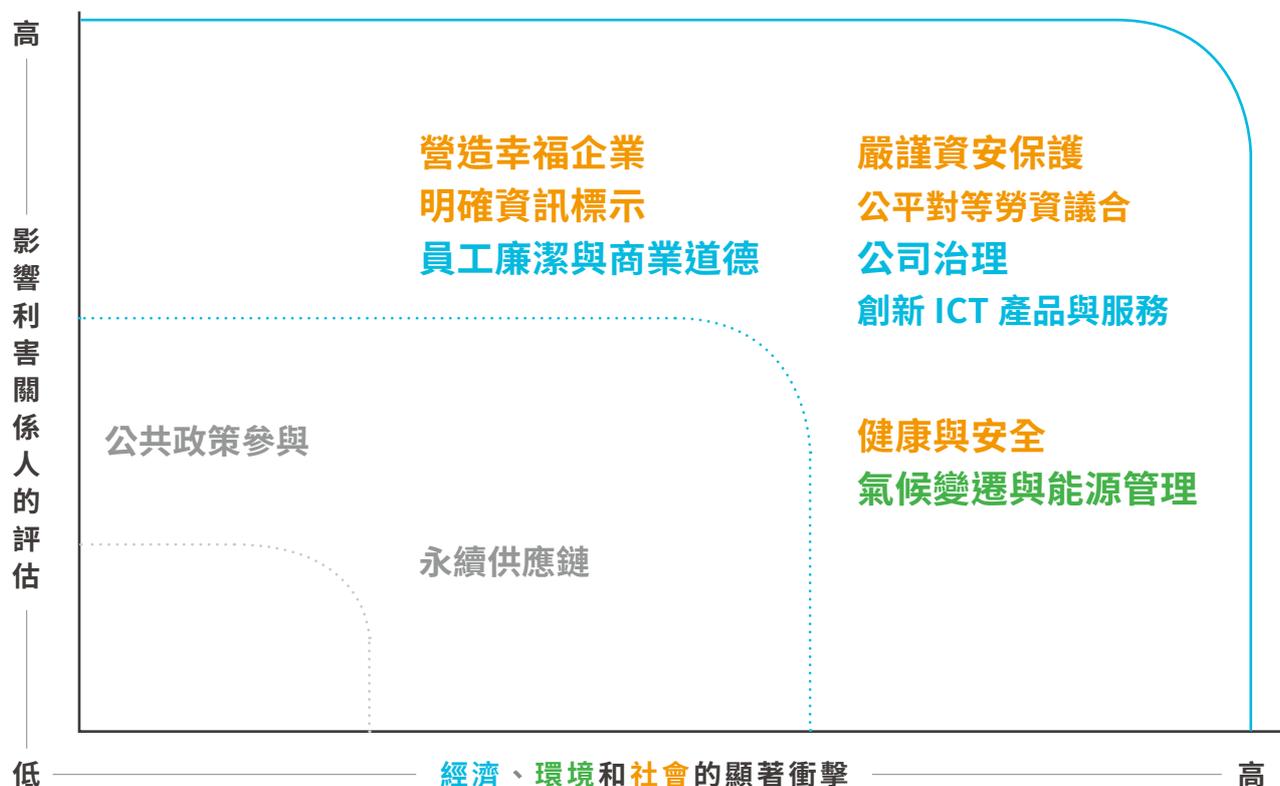
#### STEP 2

#### 資訊蒐集 / 識別各項議題



由CSR秘書處按國際規範（如GRI準則）、永續評比問卷、國際標竿企業資訊，及中華電信2019年相關新聞，考量短、中、長期CSR目標達成狀況，進行各面向CSR議題之識別。

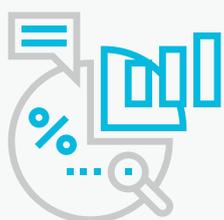
## 重大議題矩陣



1. 重大議題門檻值設定：X軸與Y軸排序皆達2.6分以上（滿分3分）。
2. 中華電信自願揭露非2019年鑑別之重大主題，請詳GRI內容索引(p.136-137)標示「\*」之主題。

### STEP 3

#### 議題分析 / 排序



CSR六大工作小組按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，進行議題分析及相關討論，依議題重大及影響程度進行排序。

### STEP 4

#### 結果確認 / 重大議題矩陣



邀集CSR六大工作小組成員，按內、外資訊，綜合考量議題與營運的關聯性，確認2019年度議題識別結果，並繪製重大議題矩陣，簽請CSR委員會覆核。

## 重大議題說明

### 永續面向

### 重大議題

### 對中華電信的意義



#### 經濟

##### 創新ICT產品與服務

受到全球產業鏈的影響，中華電信更積極強化既有的核心業務，透過創新 ICT 產品與服務，帶來營收動能，更能提高股東長期持有股票的意願。

##### 員工廉潔與商業道德

誠信治理是營運的根基，我們以最高倫理標準從事營運活動，也要求所有員工從事商業行為時，必須以最高道德標準反求諸己。



#### 環境

##### 氣候變遷與能源管理

氣候變遷議題與企業營運息息相關，透過我們的核心能力與基礎，辨識相關風險與機會，力求降低價值鏈中與氣候變遷相關的成本與風險。

##### 營造幸福企業

制定優於法規的完善福利，增進員工福祉，以行動讓員工安心致力於工作，共享經營成果。

##### 公平對等勞資議合

透過正式議合會議，與員工確認權利與義務之協議，以保障勞資雙方權益。

##### 健康與安全

導入國際職業安全與衛生管理系統，確保各項作業流程符合程序規範，以避免職業傷害之情事。



#### 社會

##### 明確資訊標示

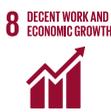
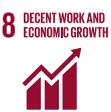
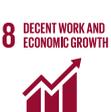
正確傳達產品與服務資訊，並主動提供說明、使用規範，確保消費者清楚產品與服務過度使用之影響。

##### 嚴謹資安保護

身為國內最大的綜合電信服務提供者，隨著外部資安環境威脅與法遵調整，我們持續強化流程與制度規範，為了消費者資料保護，不斷精進資訊安全系統及管理策略。

##### 公司治理

正派經營是中華電信堅持的核心價值，以各項政策與宣導，促使所有員工恪遵法律規範。

對應之GRI準則主題	管理方針 (頁碼)	2019年績效成果 (頁碼)	對應之UN SDGs
經濟績效	p.16	p.16	 
反貪腐	p.17	p.17	
能源	p.96	p.97	  
市場地位 勞雇關係	p.66,67	p.66,67	 
勞/資關係	p.70	p.70	 
職業安全衛生	p.76	p.78	 
行銷與標示	p.17	p.17	 
客戶隱私	p.85	p.85	 
社會經濟法規遵循	p.17	p.17	 

## 利害關係人共融

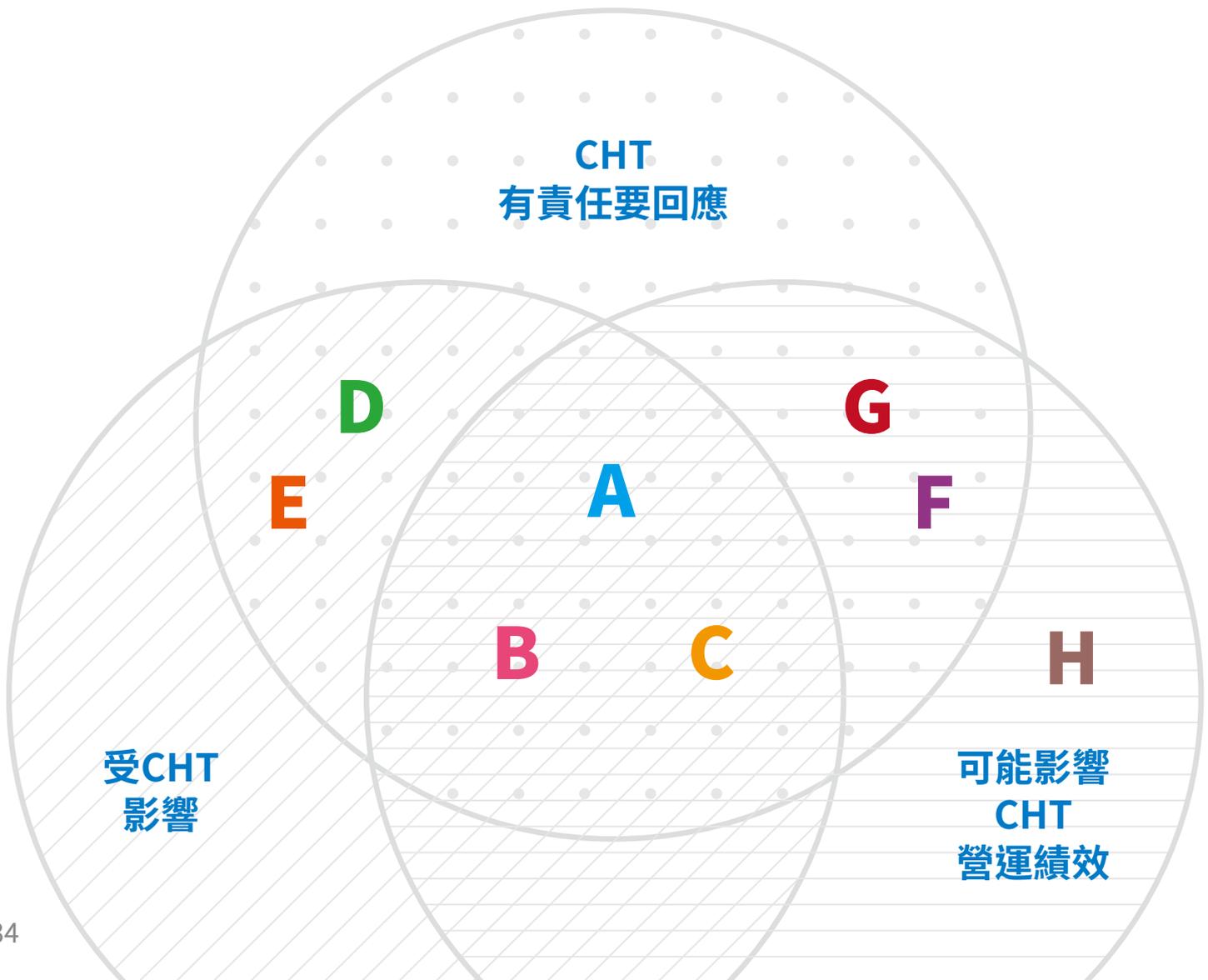
「中華電信，不只是中華電信」，除了產業發展及競爭，身為台灣電信業領導品牌，除了好的產品、服務及獲利，我們更注重如何扮演好企業公民的角色，發揮社會影響力。因此，中華電信重視內、外部利害關係人聲音，用心傾聽、回應並滿足其需求。

關鍵利害關係人及相關議題的辨識，是落實企業社會責任的核心工作，我們每年初編製CSR報告書的起始會議，皆會邀請各部門人員參與，針對當前關鍵利害關係人及其重視的議題進行討論與交流，並取得共識，以做為報告書揭露內容的重要參考依據。在推動企業社會責任活動或資訊揭露時，全面徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，相關機制包括：

- 針對企業社會責任報告書，舉行「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行「企業社會責任議題研討會」及相關論壇
- 每年定期舉辦「中華電信CSR供應商夥伴交流會」
- 設置企業社會責任、基金會專責人員
- 首創「企業社會責任影片專區」及中華電信官方YouTube頻道CSR播放清單，不定期記錄各項企業社會責任行動成果，並蒐集內、外部回饋資訊。

[企業社會責任影片專區](#)

中華電信利害關係人相關連結：[溝通管道](#) [議合成果](#) [《參與守則》](#)



利害關係人	對中華電信的意義	關注主題	溝通管道	溝通頻率
<b>A</b> 股東 投資人	股東 / 投資人是中華電信股票持有者，我們必須對其負責	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效</li> <li>反貪腐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>股東專線</li> <li>法人說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年一次</li> <li>即時</li> <li>每季一次</li> </ul>
<b>B</b> 員工	員工是中華電信永續經營的砥柱，也是我們持續成長的驅動力	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場地位</li> <li>能源</li> <li>勞雇關係</li> <li>勞/資關係</li> <li>職業安全衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>異言堂網站</li> <li>勞資會議</li> <li>協商會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>兩個月一次</li> </ul>
<b>C</b> 客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵	<ul style="list-style-type: none"> <li>行銷與標示</li> <li>客戶隱私</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客服專線</li> <li>服務中心</li> </ul>	即時
<b>D</b> 供應商	我們龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業安全衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>CSR供應商夥伴交流會</li> <li>教育訓練</li> <li>問卷填覆</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>每年一次</li> </ul>
<b>E</b> 社區 NPO	身為在地社區的大鄰居，我們期望透過電信本業回饋社會，打造更美好的未來	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源</li> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>利害關係人座談會</li> </ul>	即時
<b>F</b> 媒體 評比機構	媒體與評比機構對中華電信的指教，是砥礪我們持續進步的良師益友	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>新聞稿</li> <li>記者會</li> <li>問卷填覆</li> </ul>	即時
<b>G</b> 主管機關	我們所推出的產品與服務及相關營銷行為，皆受主關機關的檢核與監督	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>公文</li> <li>會議</li> <li>電話</li> <li>拜訪</li> </ul>	即時
<b>H</b> 同業	中華電信身為台灣電信業領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文</li> <li>會議</li> <li>電話</li> </ul>	每年 1~2 次

## 2019年關鍵利害關係人議合成果



### 員工

勞資會議 **6** 次  
(含 1 次臨時會)

協商會議 **7** 次



### 股東 / 投資人

股東大會 **1** 場

法人說明會 **4** 場



### 客戶

客服全專線服務

逾 **3,510** 萬件

## 「策略轉型·永續升級」2019供應商夥伴交流會

2019年，我們正式啟動「供應商永續分級」制度，以接軌國際標準。供應商永續分級有「金、銀、銅及參與」四個評級，由SGS-Taiwan稽核認證。2019年，特於「CSR供應商夥伴交流會」，由總經理郭水義頒發《金級證書》，予10家通過永續供應鏈「二者稽核」績優供應商。

第一屆獲得《金級證書》的供應商，分別為台灣諾基亞、台灣愛立信、華榮電線電纜、大亞電線電纜、中興電工、友訊科技、合勤（勤紘）科技、聯陞電信網路科技、敦陽科技與億泰電線電纜等共10家績優供應商；大會同時頒發「CSR資訊揭露獎」及「CDP碳揭露獎」，以行動肯定供應商在CSR相關議題上的傑出表現。

本屆供應商大會，鮑柏宇總監代表SGS-Taiwan出席，頒發2019年導入之兩大國際環境標準的查證聲明書「ISO 14046水足跡標準」及「ISO 14067碳足跡標準」，宣告中華電信為業界第一家同時取得「雙項國際環境標準」的電信業者，戮力實踐環境永續理念。

大會中，我們同時宣布，自2020年起將加強實施供應商管理的力道，除將永續認證機制納入供應商評核作業，也將評選「永續供應鏈」優質供應商，共同締造產業永續未來，期以「客戶為中心的價值創造」，攜手達成「智慧生活的領導者·數位經濟的賦能者」願景！





## 主管機關

記者會、公聽會 **7** 場

完成 **510** 場  
陳情案及協調會議



## 媒體

總計發布 **243** 篇新聞稿

舉辦 **35** 場記者會



## 供應商

近 **100** 位供應商夥伴參與  
「2019 年 CSR 供應商夥伴交流會」

近 **50** 位供應商夥伴  
參與環境教育參訪活動

