中華電信
企業社會責任報告書

2020 ESG Report

編輯原則

歡迎閱讀中華電信股份有限公司（以下簡稱中華電信或CHT）第14本企業社會責任（ESG）報告書。本報告書同時發行中文、英文版本，可至我們「企業社會責任專屬網站」下載。期望結合紙本與網路的優點，呈現我們2020年實踐企業社會責任的努力與成果，讓關心我們的各界利害關係人，能對我們投入於企業社會責任的績效成果更加了解與信任。

https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/sustainability/csr-report-download

報告期間

本報告書資訊揭露期間為2020年度（1月1日至12月31日），內容涵蓋我們各項企業社會責任重大主題、管理方針、關鍵議題及專案績效等資訊，為求完整性，部份內容回溯2019年或擴及2021年的績效。

撰寫依據

發布單位	項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則核心選項
	G3.1 電信業補充指引
國際整合性報導委員會 (The International Integrated Reporting Council, IIRC)	國際整合性報告<IR>架構
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	SASB準則電信業指標

如何閱讀本報告

S	M	A	R	T	I
策略 Strategy	管理 Management	行動 Action	回應 Response	目標 Target	指標 Indicator
發展策略 與承諾	管理思維 與機制	重要專案 與行動	利害關係人要求 與意見回應	未來展望目標 與規劃	該章節涵蓋之 GRI或CHT主題

外部保證

本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan Ltd.)，按GRI準則核心(Core)選項，針對內容與數據進行重大性審查及保證作業，確保本報告書符合GRI準則核心選項與AA 1000 AS(2018)第二類型高度保證等級、國際整合性報告<IR>架構，及SASB準則電信業指標，對內容要素之需求。

意見回饋

如果您對《中華電信企業社會責任報告書》有任何建議及意見，歡迎聯繫：

中華電信股份有限公司/公共事務處/林維娟科長
地　　址：台北市信義路一段21-3號（總公司）
電　　話：(02) 2344-2780
電子郵件：chtcsr@cht.com.tw

GRI GRI 準則主題　CHT 中華電信自有主題

如無特別說明，本報告書內所有財務數據貨幣單位預設為新台幣元。

目錄

CONTENTS

編輯原則 01

經營者聲明 04

企業社會責任獲獎事蹟 06

2020年重大議題－新冠肺炎(COVID-19)防疫措施 08

Chapter 1

公司綜覽

10

公司治理 16

CSR管理 21

Chapter 2

永續價值策略

24

六大資本 創造永續價值 26

五大支柱 驅動永續循環 26

永續價值 28

Chapter 3

重大議題
與衝擊

30

2020年重大議題與衝擊 32

利害關係人共融 36

Chapter 4

永續風險
與機會

40

新興風險 43

新興機會 44

氣候變遷風險與機會 46

資訊安全風險 51

Chapter 5

我們創造的
永續價值

52

數位經濟發動機 56

創新產業領航員 60

幸福價值守護者 64

綠色企業開拓者 94

社會價值引導員 112

Chapter 6

公共政策
參與

130

重大性議題策略與目標 133

GRI 內容索引 134

永續會計準則委員會
(SASB)對照表 141

查證聲明書 142

經營者聲明

歡迎各位閱讀《中華電信2020年企業社會責任報告書》。

2020年對全球而言，是充滿挑戰的一年。我們在新冠肺炎(COVID-19)疫情的襲擊下，仍積極推動「以客戶為核心」的轉型策略，持續深耕市場，發展各種電信科技應用；同時專注於企業永續策略，秉持「永遠走在最前面」的品牌精神，確立「數位經濟發動機、創新產業領航員、幸福價值守護者、綠色企業開拓者、社會價值引導員」五大永續支柱，不斷發揮我們在資通訊產業及技術上的優勢，訂定並落實各項ESG行動方案及目標，攜手臺灣企業建立產業生態鏈、共同實現永續發展目標，創造更多正面的社會影響力。

2020年，我們領先同業於6月30日率先5G開台，以卓越的技術接軌國際，秉持「5G+轉型」雙軸策略，持續廣結盟海內外生態鏈，跨業整合拓展垂直應用領域，以最大頻寬、最佳頻段，聚焦發展5G+AIoT創新應用技術，與客戶一起「舞動精采共創未來」，加速臺灣產業智慧化轉型升級，帶動臺灣企業邁向永續創新之未來。

為強化接軌數位經濟能力，我們持續推動「躍升2021」轉型計畫，落實「以客戶為核心」的經營理念，建構「數據驅動」決策模式，推升核心業務表現、開創新興業務，持續投入技術研發，招聘與培育優秀人才菁英，為永續經營奠定關鍵基礎。

2020年，面對新冠肺炎疫情衝擊，我們訂定《因應「嚴重特殊傳染性肺炎」防疫應變計畫》，除內部成立防疫應變組織並落實演練外，亦快速啟動異地辦公、分流上班（含遠距工作），並透過完備防疫物資及徹底執行各項控管措施，確保營運不中斷，保障所有員工之健康安全。

同時，我們積極發揮資通訊核心職能，善用「ICT科技防疫」，迅速組建「科技防疫團隊」，創新研發「防疫監護管制系統」，動員團隊量能，快速回應COVID-19各項防疫需求，協助政府守護台灣、穩定疫情，維持國人健康與經濟活動，科技防疫成果廣獲各界肯定。

為回應全球永續發展議題，我們以數位包容策略為基礎，架接多年落實ESG領域經驗，於2018年率先倡議「5I SDGs」（我愛SDGs），建構「I科技、I環保、I幫盲、I學習，及I分享」主軸，以廣大熱情的企業志工為種子，推動各項ESG行動方案，包括：全方位新世代AI青年人才培力行動、運用先進的科技關懷偏鄉弱勢族群及參與防疫國家隊、結合在地產業及力量，創新形塑地方創生模式、攜手合作夥伴串連永續低碳供應鏈，多元深耕各項環境永續作為，以多面向接軌聯合國永續發展目標(UN SDGs)，向全球展現中華電信連結永續發展目標的具體貢獻。

因此2020年，我們在ESG永續面向的投入，獲得眾多永續領域利害關係人的肯定。包括：

1. 連續9年入選道瓊永續指數成分股(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)
2. 五度榮獲公司治理評鑑Top 5%
3. 入選「臺灣永續指數成分股」(Taiwan Sustainability Index, TWSI)
4. 入選「富時社會責任新興市場指數成分股」(FTSE4Good Emerging Index)
5. 《天下雜誌CSR企業公民獎》大型企業組前十強
6. SGS-Taiwan_供應鏈管理獎、個資管理卓越獎
7. 《台灣企業永續獎》TCSA最佳永續報告書（服務業組）、台灣十大永續典範企業獎、卓越案例6項大獎

為迎合全球淨零碳排趨勢、及機構投資人將企業的ESG成果納入投資衡量指標項目，我們亦積極佈局綠電，發展太陽光電、風力發電等綠色再生能源，全國已建置450多個案場，總發電量超過270MW。此外，亦全面推動供應鏈永續管理，加入CDP供應鏈專案，啟動供應鏈碳管理資訊盤查，並落實「永續夥伴認證」制度，建構「永續低碳供應鏈」，攜手廣大供應鏈夥伴，一同邁向更低碳的永續未來，提升資通訊產業供應鏈與社會的永續性。

「中華電信，不只是中華電信」，展望未來，我們將持續一步一腳印、紮實穩健邁向企業永續，落實推動各項ESG具體行動；同時運用資通訊核心專業、技術、資源、能力與特色，協助高效能解決社會問題，實踐企業公民承諾，為各界利害關係人創造價值，期能達成「智慧生活領導者、數位經濟賦能者」的公司發展願景。也期望各位先進能持續給予中華電信支持及鼓勵。

中華電信股份有限公司
董事長

謝繼茂

企業社會責任獲獎事蹟

2020 獎

2020 TCSA AWARD

2 FEB
- 國際智慧城市論壇_世界智慧城市首獎
  - 「語音隨身助理App」入圍GSMA GLOMO Awards「數位時代受信賴之最佳行動創新獎」

5 MAY
- 台灣證券交易所_第六屆公司治理評鑑Top 5%

8 AUG
- 行政院_防疫獎章
- 台灣智慧城市發展協會_「2020年智慧城市卓越貢獻獎-智慧健康」獎

9 SEP
- 台北市電腦公會_智慧農業服務榮獲「2020智慧城市創新應用獎」
- 天下雜誌_企業公民獎大型企業組Top 10
- SGS-Taiwan_CSR Awards供應鏈管理獎
- 入選道瓊永續指數(DJSI)新興市場指數成分股

10 OCT
- SGS Taiwan_個資管理卓越獎
  - 國家通訊傳播委員會_第1家榮獲「5G新無線電法規標準NCC IS2051與PLMN12 TAF測試」雙認證電信業者

11 NOV
- 紅帽公司_亞太區創新獎
- 資誠永續發展公司_2020第四屆資誠CSR影響力銀獎及銅獎
- 臺灣客服中心發展協會_客服卓越獎「最佳智能系統應用企業」「最佳客服管理企業」
- TCSA台灣企業永續獎_最佳永續報告書（服務業組）、台灣十大永續典範企業獎、卓越案例獎（創新成長獎、資訊安全獎、供應鏈管理獎、人才發展獎、社會共融獎及氣候領袖獎）
- Frost & Sullivan亞太最佳實踐獎_最佳雲端服務業者獎、蟬聯台灣年度最佳IDC服務業者獎、蟬聯台灣年度最佳行動數據服務業者獎
- 英國標準協會_全球第1家通過「TCFD符合性查核」之電信業者

12 DEC
- 標準普爾_國外長期信用評等AA
- 中華信評_國內長/短期信用評等 twAAA / twA-1+
- 教育部體育署_體育推手獎
- 財資雜誌_The Asset ESG Corporate Awards白金獎
- 世界品牌論壇_2020-2021世界品牌大獎「年度品牌獎」

8 月

智慧城市卓越貢獻獎

天下企業公民獎Top10

9 月

SGS供應鏈管理獎

11 月

全球第一家通過
TCFD符合性查核

卓越客服獎

資誠CSR影響力

2020年重大議題—
新冠肺炎(COVID-19)防疫措施

2020年農曆春節期間，COVID-19疫情爆發、蔓延全球，無論企業或個人，都受到嚴重的衝擊。我們身為國內龍頭企業，全面「超前部署」、「持續滾動式精進」，緊急召集菁英團隊，提前收假返回工作崗位，迅速成立指揮中心，投入國家防疫隊行列，訂定《中華電信因應「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」防疫應變計畫》，做為因應防疫的「整體解決方案」。

「中華電信防疫國家隊」，同時兼顧支援弱勢族群，展現社會關懷，發揮我們資通訊技術的優勢，將多項先進的資通信技術，應用在防疫工作裡面，透過系統化的應用，讓政府能夠在防疫工作上，做到最即時、最精準、最到位，更獲蔡總統肯定為「防疫國家隊科技領頭羊」。

對員工

針對COVID-19疫情，擬定內部抗疫計畫，發布「各階段疫情防疫措施」、啟動「全員進入園區量測體溫及酒精洗手」、辦理「防疫措施抽檢」、「追蹤關懷疫情匡列員工」、「製作防疫宣導」等相關措施，展開十大防疫保護措施。

中華電信十大防疫措施

關懷處理個案—鑽石公主號

疫情期間，A同仁與家人於鑽石公主號郵輪上旅遊，配合日本所做海上隔離措施，隔離期間備受壓力，公司主動、親切、迅速回應關懷同仁。

2月5日
日本衛生當局要求鑽石公主號須於海上隔離14天

2月7日
直屬主管通報，A同仁及家人在郵輪上，憂心因隔離影響工作及差假；公司當日快速回應，核予公假

2月10日
因應郵輪疫情日益嚴峻，A同仁服務單位、人資與職安單位共同成立LINE關懷小組，隨時關懷同仁情況

2月21日
取得檢疫陰性證明，A同仁搭上回台包機

A同仁安全搭包機平安返台後，至集中檢疫所續接受嚴格隔離檢疫14天，加油應援團持續給予關懷，於集中檢疫所隔離期滿、順利回到職場。

對社會

我們積極參與政府防疫的重點工作，歸納為下述六大類別，均不涉及個資違法之情事。

防疫專用手機

- 配合疾管署「入境防疫及檢疫追蹤」需求，配發給特定居家隔離/檢疫者使用。
- 共組裝防疫專用手機2,400支、警政專用手機200部、民政及衛政專用手機760部，合計3,360部緊急專用手機。

運用大數據分析技術

- 預判防疫路線：運用大數據分析技術，推估確診/高風險者停留的關鍵軌跡點位，及可能接觸者名單，供疾管署後續追蹤與發送告警簡訊，有效降低病毒擴散風險。
- 人潮熱點示警：提供全國景點人潮熱點資訊，供民眾及警政單位參考。

支援「1922防疫諮詢關懷專線」及0800移民署外籍人士服務熱線

- 動員500人支援1922防疫專線及移民署服務熱線，最高單日投入超過425人。
- 配合衛福部，成立居家檢疫關懷團隊，即時提供正確防疫知識、掌握民眾健康狀況。
- 2020全年1922防疫專線總進線量高達180萬通，平均應答率86%，超越目標(80%)；移民署外籍人士服務熱線累計話務量34萬通。

疫情監控管制系統研發維運

- 自主開發「疫情監控管制系統」，透過檢疫專用手機或居家檢疫者自有的手機位址，判斷受檢疫者是否確實待在匡列的位置。
- 聚合電信業者資料，以利疾管署掌握居家隔離/檢疫者，納管人數達16萬人。

確保防疫通信品質

- 配合「口罩實名制」政策，全國健保藥局6,245路電路納入即時監控。
- 針對鄰近傳染病指定隔離醫院加強信號及涵蓋設施，確保醫院行動信號品質優良。
- 提供專線、MOD、Wi-Fi及增建擴充行動基地臺，強化防疫隔離區之通訊品質。

電信服務資費優惠

- 針對受疫情影響的企業、學校，適度調降電信費率、減少負擔，針對經濟特別弱勢學生，無償提供1萬門預付卡。
- 支援政府「口罩實名制」政策，提供「免費簡訊」及「電子郵件」服務各500萬則。
- 配合政府防疫宣導，免收MOD公播旅宿業者3個月費用，觸及人數達800萬人次。

對客戶

企業客戶

我們主打「不在辦公室：也能放心開會、安心辦公、便捷聯網」的企業服務，「U企業整合通訊」、「Amazon Chime通訊服務」、「Amazon WorkSpaces桌面即服務解決方案」及「SSL VPN遠端安全存取服務」，配合嚴謹的資安監控，協助企業於防疫期間，正常營運並且降低營運成本。

一般消費者

為降低客戶臨櫃接觸風險，提供全年24小時的0800免付費客服專線、開發互動式IVR語音應答系統、線上/簡訊/網路客服及App等多元自助管道，讓客戶在家也能安心辦理電信業務。

除此之外，因應防疫措施延後開學，中華電信「i寶貝智慧聲控服務」提供說故事、聽音樂等服務，成為家長防疫期間AI好幫手，除了運用聲控服務陪伴孩童、接收最新防疫資訊，還可結合「PickMeUp接送助手」功能，精準掌握家長到校時間，減少接送學童時的交叉感染風險。

Chapter 1

公司綜覽

中華電信(2412)是國內最大之綜合電信業者，總公司位於台北市信義路一段21-3號。服務據點遍及全台22縣市，多達455家。主要業務涵蓋固網通信、行動通信及寬頻接取與網際網路，並以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的資通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴。

自2006年起，中華電信秉持「縮短數位落差、落實環境永續及關懷弱勢族群」的服務理念，善用公司核心技術、資源、能力與特色，從環境(Environment)、社會(Social)及公司治理(Governance)三大面向，實踐「永遠走在最前面」的品牌精神，以具體行動展現永續經營的決心，履行全方位企業社會責任，近年來，積極投入ESG的各項作為，屢獲國內外專業機構肯定。

電信三法

分公司與轉投資公司主要業務：
請參閱 2020 年公司年報 p.15, 107

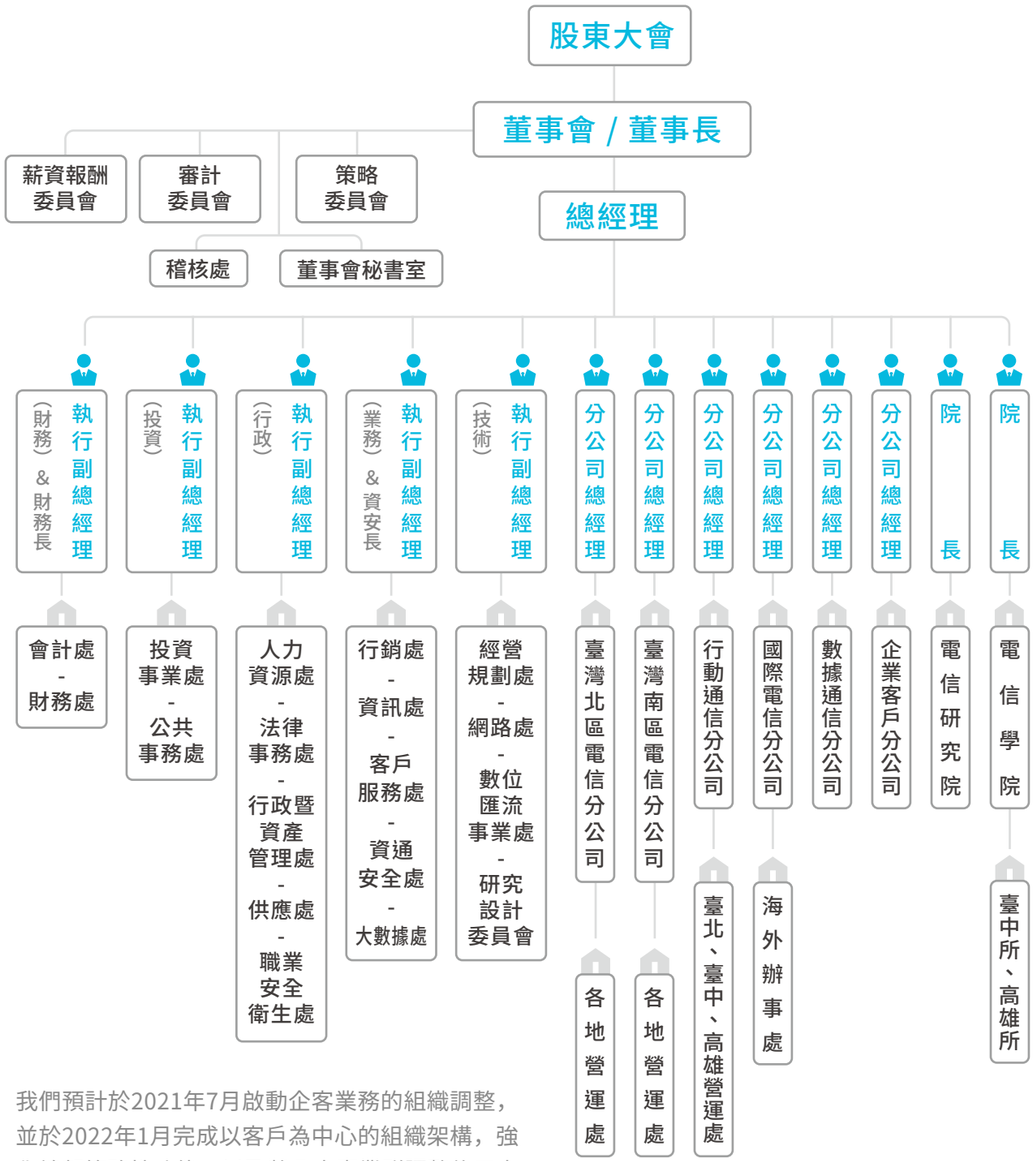
本章回應之SDGs

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
責任消費與生產

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
就業與經濟發展

- 2020年，中華電信合併總營收為2,076億元、每股盈餘(EPS)4.31 元
- 唯一設置勞工董事的電信業者
- 將永續經營策略目標彈性納入薪酬核予之指標考量項目，落實永續績效與薪酬連動
- 設置「CSR委員會」及六大工作小組訂定各項永續政策
- 每年審視公司碳管理策略規劃預算、執行行動方案並設定相關績效目標
- 我們的永續議題「創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」

公司治理 16
CSR管理 21



我們預計於2021年7月啟動企客業務的組織調整，並於2022年1月完成以客戶為中心的組織架構，強化總部策略性功能，以及將八大事業群調整為三大事業群、三大技術群。

我們努力

- 讓企業因我們的服務而提高營運效率
- 讓大眾因我們的服務而更能享受數位生活
- 讓產業規模因我們的努力而良性擴張
- 讓投資人在廣大消費者讚賞中分享經營利益

商業模式

家庭市場

- 國內固定通信服務
- 國內電路出租業務
- 網際網路與加值服務
- MOD(IPTV)服務
- 國際固定通信服務

個人市場

- 行動通信服務
- Wi-Fi服務
- 國際固定通信服務

企客市場

- 企業客戶整合服務
- 企業客戶資安服務
- 行動企業客戶服務
- 數據企業客戶服務
- 國際企業客戶服務
- 多元整合支付服務

產品與服務

行動電話
客戶數 1,129.8 萬
年成長率 +6.1%

光世代
客戶數 362.1 萬
佔寬頻客戶數 83.3 %

100Mbps
客戶數 175.6 萬
年成長率 +11 %

HiNet
客戶數 358.4 萬
市佔率 第一

主要產品營收比重

行動通信 43.5 %

	客戶數	市佔率
	1,129.8萬户	36%

國內固定通信 33.4 %

	客戶數/通信量	市佔率
市內網路	989.7 萬户	92.1%
長途網路	1,640.7百萬分鐘	81.6%
寬頻接取	434.8萬户	65.6%
MOD	206.9萬户	29.8%

網際網路 15.5 %

	客戶數	市佔率
	395萬户	62.5%

國際固定通信 4.2 %

	通信量	市占率
	222.3百萬分鐘	50.9%

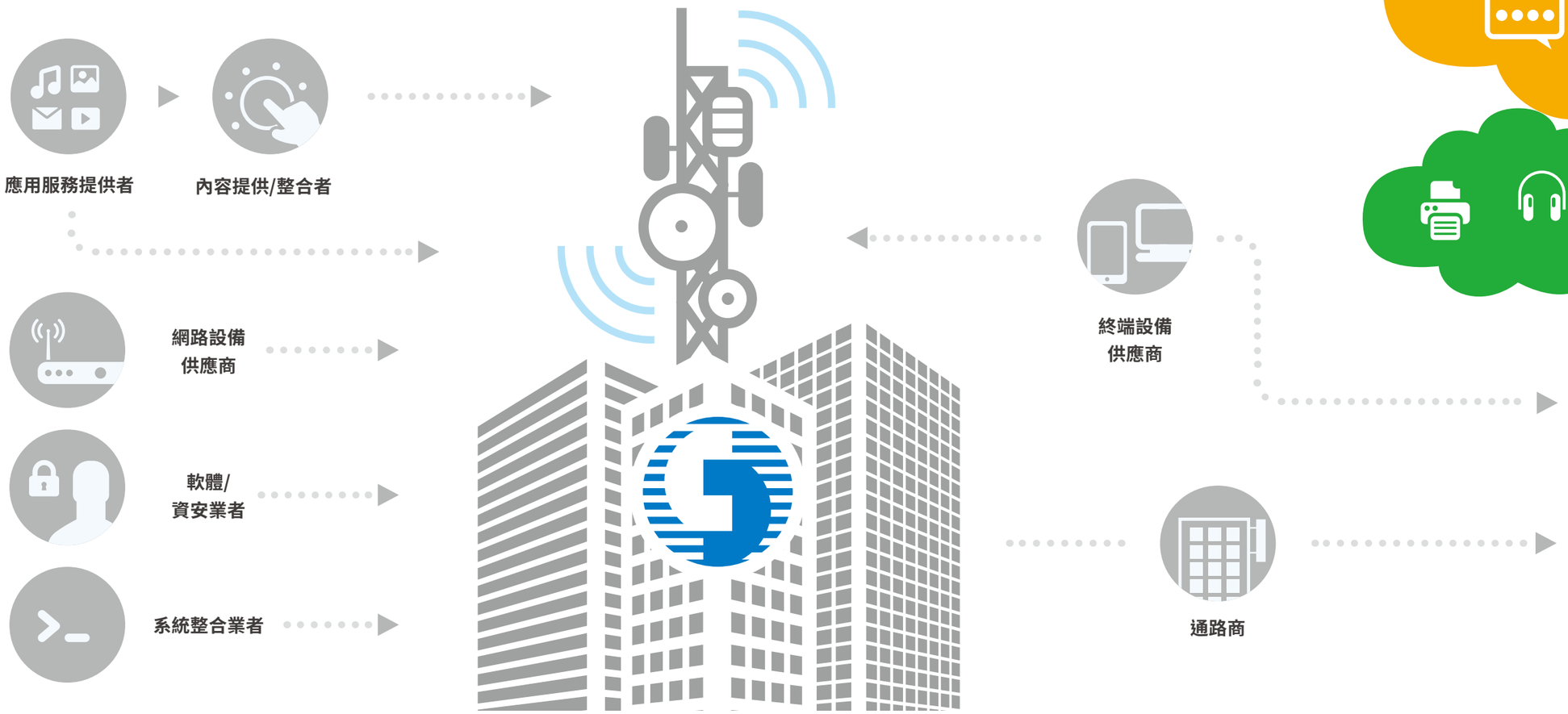
其他 3.4 %

產業價值鏈與關鍵永續績效

由於高科技功能的發揮，原有市場界線逐漸推移，市場發生混合現象，使得產業界線愈趨模糊，國際數據資訊公司（International Data Corporation，簡稱IDC）將資通訊、e-Commerce、Electronics及Entertainment合併成新的eICT領域，意味跨界經營與異業合作已逐漸普遍。

在數位匯流衝擊下，電信產業價值鏈因而更為擴大，業者無不以創新的eICT服務提供更貼近用戶需求的產品、服務以爭取市場，同時，內容提供者/整合者、應用服務提供者、網路設備及終端設備供應商等，更是電信服務業者推展數位匯流服務重要的價值夥伴。

未來中華電信將於固網、行動、數據及eICT等業務上持續精進，加強與上、中、下游供應商合作，形成更緊密的產業生態鏈，共同推出更多優質服務。



社會

- 《企業行為準則 (CoC)》通過 SGS 符合性認證
- 《團體協約》涵蓋員工 99.26 %
- 「5I SDGs」台灣 第一個 可以連結 UN SDGs 及 DIGI+ 的倡議

公司治理

- 合併營業收入 2,076 億元
- 業界 唯一 設置勞工董事
- 獨立董事比例達 38.5 %

環境

- 太陽光電裝置容量 2,783.665 kWp
- 第一家同時取得雙項國際標準「ISO 14046 水足跡、ISO 14067 碳足跡」
- 全球 第一家 通過「TCFD 符合性查核」的電信業者

公司治理

中華電信董事會為公司最高治理機構，具選任與提名高階管理者的職責，並負責制定及審核企業社會責任及永續發展策略。第9屆董事選任13人，男性12名、女性1名（獨立董事男性4名、女性1名）。董事任期為3年（自2019年6月21日起至2022年6月20日止）。為確保治理的獨立性並兼具利害關係人觀點，由全體獨立董事組成審計委員會。

中華電信董事會

2	30-50 歲	1
10	50 歲以上	0

單位：人

中華電信董事會由具產業、財會、管理等專家及學者組成；董事會成員除具備董事會整體之能力與產業經驗外，另兼具公司業務多元化發展所需之能力，包含法律專業、風險管理、稽核能力及資通訊能力。此外，我們注重董事會成員組成之性別平等，已擬定5年內達成女性董事佔20%之目標。

中華電信外部董事（含獨立董事）可就其不同專才及領域，提供客觀的專業意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。為了保障董事免於因執行職務，而遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們亦為董事購買責任險。

為確保永續管理之有效運行，除公司績效、轄屬單位績效及個人績效等關鍵績效指標外，我們亦將企業社會責任發展趨勢之相關項目，包含創新發展、風險管理、行為準則、資訊網路安全、氣候變遷、利害關係人議合盤點及社會參與，列入《中華電信高階經理人績效管理辦法》中。

董事會相關資訊

董監事進修情形：請參閱2020年公司年報p. 64-65

董事會多元化政策

中華電信為實踐董事會多元化，以用人唯才為原則。董事遴選基本條件不限性別、年齡、國籍、文化及族群，且應具備良好素養、產業經驗及專業知識等資歷背景，以達健全董事會結構。

薪酬與永續績效連結性

中華電信董事均由董事會及持股達法定比例的股東提名，並經股東會選任；為促使董事績效與公司永續願景及短、中、長期策略目標相連結，評量其應有之核心能力、強化當責，並落實績效與薪酬連動、留任與吸引關鍵人才加入董事會，薪資報酬委員會依公司章程等相關規定，將永續經營策略目標彈性納入董事薪酬核予之指標考量項目，與其變動薪酬發揮實質的連動效應，達到雙贏。

董事酬金：請參閱2020年公司年報p.28-29

策略委員會

由8位董事組成，主責審查董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如中長期發展目標及策略、重大投資與併購、組織機構重大調整、經營執照取得或繳回、年度營運計畫及預算之編製或修訂、資本額增減及其他重要策略議題等，審議結論依必要性提報董事會議決。

審計委員會

由全體獨立董事組成，主要職責為委（解）任中華電信的簽證會計師、決定簽證會計師的報酬、審核並討論有關第一至三季及年度財務報告、訂定、修正內控制度，及考核內控制度的有效性。

薪資報酬委員會

由3位獨立董事組成，負責訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構。

避免利益衝突

中華電信董事長身兼執行長，董事的選任係依相關法令及中華電信章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求的股東提名，依法定程序辦理董事提名公告及提名作業。另為避免最高治理機構的利益衝突，我們按下列程序進行嚴謹的控管，包括：

- 新任董事均須簽署願任同意書，遵守公司法第23條的規定，忠實執行業務及盡善良管理人的注意義務。
- 所有董事均須簽署聲明書，聲明已確知公司法第206條有關表決權行使的迴避內容及違反時的法律效應。

在董事的高道德自律標準及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未有任何利益衝突事件發生。此外，董事會通過《中華電信股份有限公司治理守則》共五十條，除內部公告並函請各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。

董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，我們於2019年第9屆董事會第2次會議通過訂定《董事會績效評估辦法》，嚴謹且詳細規範董事會績效評估之評估週期、評估範圍、執行程序、評估指標與應遵循事項。董事會成員自我考核自評、功能性委員會績效考核自評，為每年一次；並依法至少每三年一次，由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效評估。

中華電信董事會績效評估辦法　2020 年績效評估執行結果

股東權益維護

中華電信遵循公司治理的精神進行制度與措施變革及修正，包括：實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決及在官方網站揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事參與管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。

中華電信股東結構（持股比例）

政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人
40.23%	18.13%	8.19%	17.23%	16.22%

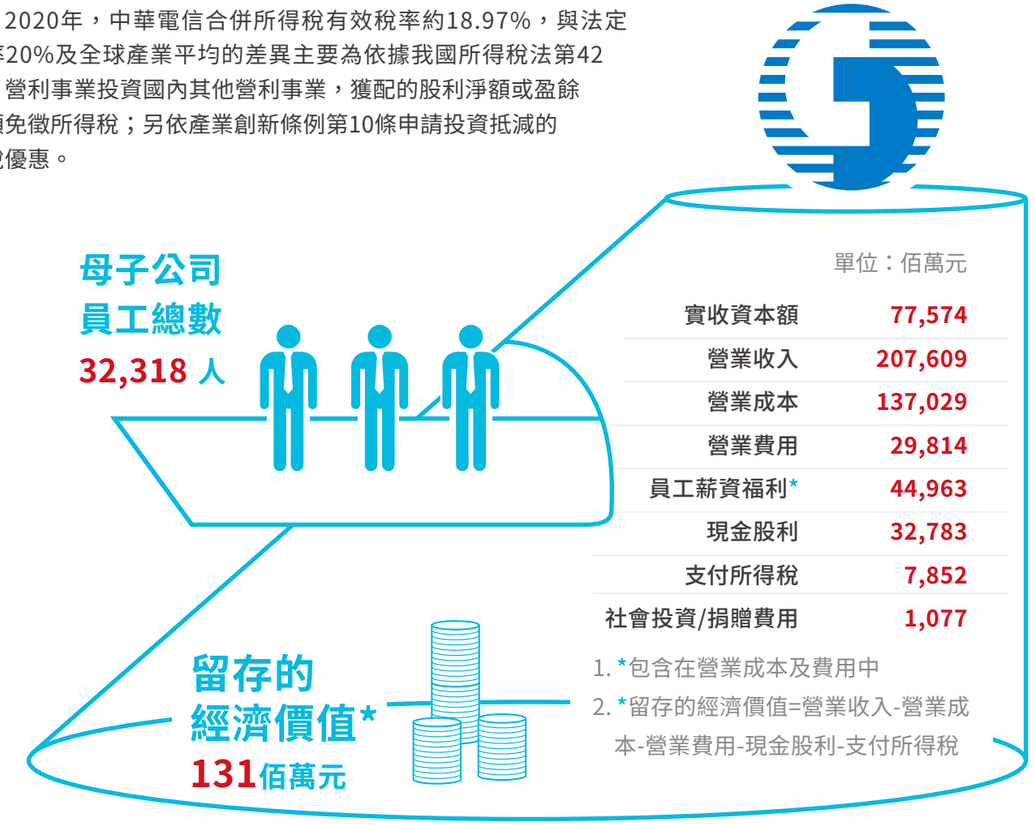
資料日期（最近一次停止過戶日）：2020/7/4

創造股東價值

中華電信財務健全，多年來穩定經營、持續獲利。我們也年年依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。儘管我國電信經營環境充滿挑戰，我們仍持續專注本業、開創新猷，為股東創造最大價值。2020年，中華電信合併總營收為2,076億元。

因語音業務持續受免費通訊軟體、VoIP技術取代及市場競爭影響，使相關營收下降，而資通訊專案如期、如質完工，增益專標案營收，2020年整體營收與2019年相比持平；2020年，歸屬於母公司的淨利為334億元、每股盈餘(EPS) 4.31元。

2020年，中華電信合併所得稅有效稅率約18.97%，與法定稅率20%及全球產業平均的差異主要為依據我國所得稅法第42條，營利事業投資國內其他營利事業，獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依產業創新條例第10條申請投資抵減的租稅優惠。



單位：佰萬元

實收資本額	77,574
營業收入	207,609
營業成本	137,029
營業費用	29,814
員工薪資福利*	44,963
現金股利	32,783
支付所得稅	7,852
社會投資/捐贈費用	1,077

1. *包含在營業成本及費用中
2. *留存的經濟價值=營業收入-營業成本-營業費用-現金股利-支付所得稅

重視誠信道德

為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔之企業文化。除了納入新進員工的訓練課程，全體員工每年都須定期上網重新瀏覽並進行測驗，2020年除了施測期間有正當理由的員工外，皆完成測驗。同時，為求《行為準則》在中華電信的落實，我們亦通過SGS-Taiwan嚴謹的查核程序，取得外部第三方符合性聲明書。

防範貪腐

中華電信訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》做為員工考核依據，若遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，依規定即時辦理獎懲。同時設有安全嚴謹的員工保密舉報機制，員工資訊入口網站之「員工園地」，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊。2020年受理申訴檢舉案計43件、結案43件，查處中0件。2020年違反行為準則的紀律案計4件（情事較去年降低78%），均依據作業規定及處理原則辦理調查與議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律及股東權益。

中華電信反貪腐政策

內部稽核制度

內部稽核旨在協助董事會及經理人，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率。中華電信內部稽核單位隸屬董事會，依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬訂次年稽核計畫，提報董事會通過後，經由網路資訊系統向主管機關申報備查。

內部稽核組織及運作

資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、企業社會責任報告書，以及各式記者會、法說會等多元透明的資訊管道，加強與利害關係人溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。我們於公司治理第六屆評鑑，五度獲得前5%之最優等佳績；亦於「市值100億元以上電子類」上市櫃企業中，獲得評鑑結果最佳前10%肯定！

強化業務管理品質

為提升業務行銷的品質，建立消費者對中華電信品牌的信任，並維護良好的商譽及企業形象，我們訂有《業務行銷規範》，以確保業務行銷的執行符合法令及主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管的考評項目之中。因致力於遵循相關規範，2020年無任何遭公平交易委員會裁罰的案件。

支持全球性CSR倡議與規範

我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則規範。在人權方面，尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，維護員工結社自由、承認及維護勞資集體談判的權利，致力消除任何形式的不當勞動行為，並杜絕僱用方面的歧視行為。

中華電信公開揭示人權政策、力挺人權議題的重要性並建立相關之申訴及處理機制，持續將守護人權的理念納入公司政策，並公開表明尊重人權的決心。對於相關人權政策，中華電信學院每年皆開授專班，遇有勞動相關法規修訂或政策性議題的轉變，亦會規劃課程及調訓，2020年共開班3堂，計63,609小時，21,203人次參與。

中華電信人權政策

氣候風險管理

中華電信建構系統性和組織化的公司治理架構，確保與氣候變遷相關的各項挑戰，能即時納入公司年度策略之規劃中，並落實相關專案之執行。

董事會監督責任

中華電信CSR委員會主任及副主任委員，分別由董事長及總經理擔任，2人亦同時為董事會成員，總經理身任中華電信「風險管理委員會」召集人，基於掌管職務的交疊與熟稔，更加確保氣候變遷相關風險與機會，能在CSR委員會會議上，獲得充分的討論與審查，同時透過既有的內控及風險管理流程，督導控管日常營運的進行，執行成果並向董事會進行匯報。

中華電信意識到氣候變遷議題的重要性，2018年起施行《高階經理人績效管理辦法》，將「企業社會責任」與「氣候變遷」彈性納入董事及高階經理人績效評估指標，連動影響薪酬核予的多寡。

管理的角色

中華電信CSR委員會每年檢視公司碳管理策略，規劃妥適預算支應行動方案的執行，並設定相關績效目標，確保氣候策略融入年度營運活動中，相關管理機制如下：

1 目標設定

擬定中華電信溫室氣體管理及碳減量目標

2 策略規劃

規劃能源效率提升專案、降低產品及服務碳密集度之策略及行動方案

3 解決方案

監管及提出創新解決方案，包括資通訊技術與創新服務，減少自身及產業鏈的 CO_2 排放

中華電信CSR委員會下設有「環境永續發展小組」，依循董事會及CSR委員會制定之中、長期策略、目標，配合國際投資人、評比機構及利害關係之需求，透過公司風險管理流程，分析、評估氣候變遷議題所帶來的風險與機會，並具體落實各項解決方案的執行。

CSR管理

中華電信自2006年導入CSR管理機制，同年成立「CSR委員會」及訂定各項永續政策，致力於由上而下落實各項永續行動。我們聚焦於善用企業獨特的資源和專長，透過六大工作小組的努力，從環境、社會及公司治理三大面向，實踐「永遠走在最前面」的品牌精神，積極投入「創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」等永續議題，以具體行動履行全方位ESG行動。

中華電信 CSR 實務守則

中華電信企業社會責任願景

企業使命
創新、優質
感動、信賴

社會貢獻
縮短數位落差
落實環境保護
關懷弱勢族群

團隊文化
互信、負責
分享、成長

客戶關係
主動關懷
無所不在

1. 以行動、寬頻、加值、eICT整合服務促進業務良性演進。
2. 開發雲端、智慧聯網等新興服務商機，結合夥伴先登策略高點。
3. 持續強化網路設施與資訊技術運用，支持業務轉型與成長。
4. 加強資源運用與管理機制，提高資源使用效率。
5. 拓展eICT業務海外市場，探索新發展空間。
6. 精進子公司獨特優勢，提升集團營運競爭力。
7. 以電信專業投入企業社會責任課題，實踐企業公民承諾。

CSR內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為確保所有員工都理解企業社會責任的精神，確實執行並適時提供回饋建議，我們於公司內部建置多元溝通管道，宣導相關議題，並結合績效考核機制，將永續觀念化為行動，具體落實於日常作業之中。

CSR委員會

「中華電信企業社會責任委員會」以擴大核心職能效益、落實企業社會責任願景為出發點，推動各項發展計畫，為產業及社會之永續做出卓越貢獻。

項目	說明
董事會代表	謝繼茂　董事長
機制	CSR委員會依董事會核定之政策，進行各項行動內容分工協調與進度監督，定期向董事會報告重要議題及利害關係人溝通結果，並由董事會負責每年最終的績效評核。
執行	• 秘書處由公共事務處專責。 • 秘書處綜理相關政策、行動規劃，訂定執行方案及編列預算，並辦理相關教育訓練、成果展示、管考追蹤及獎勵。 • 六大工作小組、分公司及所屬機構，配合推動及落實相關執行方案。 • 每季利害關係人議合成果納入董事會資料。
開會頻率	每半年一次
報告簽核	總公司副總級主管審核後，簽請董事長覆核。
2020年執行成果	通過《中華電信企業社會責任政策、組織架構與管理方針》，並提請第9屆董事會第8次會議議決，落實企業社會責任的實踐。

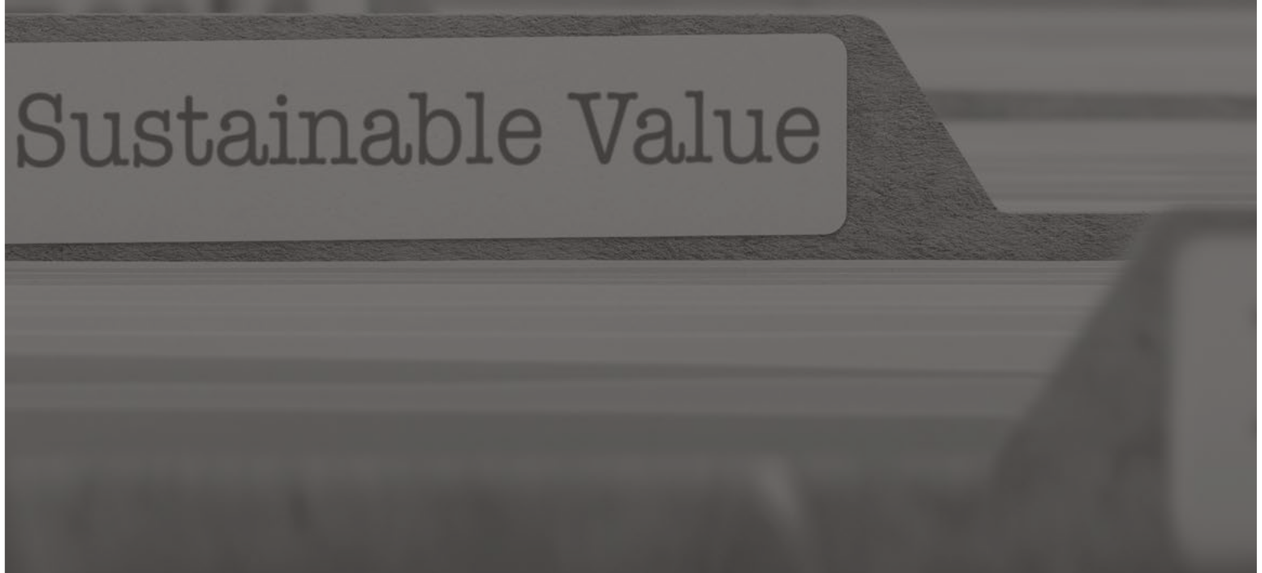
管道	名稱	行動
高層溝通	高階主管會議	針對重大永續議題，定期提報予高階主管會議討論，依決議改善發展方向及目標。
員工論壇	中華電信異言堂	設有內部員工意見交流網站供匿名方式抒發、交換意見，適時針對多數人討論的議題，進行溝通及改善。
員工訓練	環境教育訓練	每年進行至少4小時的環境教育訓練，並藉由各種生態旅遊寓教於樂，傳遞環境永續的理念。
	企業社會責任教育訓練	每年執行企業社會責任相關教育課程，並依循國際趨勢，聘請外部顧問授課與交流。
	新進人員訓練	辦理新進人員數位訓練課程，安排人事制度介紹、工作規則及勞資關係等課程，以了解《勞動基準法》、勞資協調及爭議處理等相關事宜。
	e-Learning	將課程、即時資訊及宣導事項，透過e-Learning系統，供員工隨時瀏覽。

管道	名稱	行動
年度考核	行政管理永續績效	將各類能源使用的減量目標列入年度管理績效考評，並做為個人或單位節能獎勵的依據。
	道德規範線上測驗	每年進行《行為準則》、《誠信經營守則》及《防範內線交易》規範的宣導及測驗。
	檢舉與申訴	員工違反《行為準則》及《誠信經營守則》查證屬實者，將依公司規定辦理。
其他	ESG報告書研討會	不定期針對最新的報告書撰寫趨勢，進行內部訓練。
	官網及社群媒體	配合現代利害關係人閱聽習慣，在官網及中華電信YouTube頻道上設置「CSR影片專區」並建立FB粉絲團。

Chapter

2 永續價值策略

中華電信投入於CSR的成果，不僅創造企業營運利潤及股東價值極大化，我們的股東結構，也讓我們承擔了更廣泛的企業公民責任。中華電信所處的資通訊產業位置，讓我們充滿動能得以運用技術與創新，通盤掌握風險與機會。利用服務與產品創新，為價值鏈帶來正面經濟影響，大幅減少對環境負面衝擊的同時，也為產業鏈及社會大眾創造永續價值。



本章回應之SDGs

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
就業與經濟發展

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
產業、創新和基礎建設

六大資本：「財務資本、人力資本、智慧資本、製造資本、社會資本、自然資本」

五大支柱：「數位經濟發動機、創新產業領航員、幸福價值守護者、綠色企業開拓者、社會價值引導員」

永續願景：「數位經濟轉型、產業創新與人才創業、幸福企業與貼心服務、全面轉型綠色企業、科技連結希望」

六大資本 創造永續價值 26
五大支柱 驅動永續循環 26
永續價值 28

6大資本 創造永續價值

財務資本

- 資本額 **77,574,465** 仟元
- 資本支出 **23,510,820** 仟元

人力資本

- 薪資福利費用 **44,963,207** 仟元
- 教育訓練費用 **493,000** 仟元

智慧資本

- 研發費用 **3,849,999** 仟元
- 行銷費用 **20,912,848** 仟元

社會資本

- 社會投資 **1,076,692** 仟元
- 普及服務 **491,271** 仟元

製造資本

- 設備建置 **26,838,242** 仟元
- 基地臺建置支出 **7,997,131** 仟元

自然資本

- 綠色採購 **904,204** 仟元
- 環境管理支出 **329,126** 仟元

5大支柱 驅動永續循環

中華電信發揮資通訊企業核心能力，結合企業社會責任，確立「數位經濟發動機、創新產業領航員、幸福價值守護者、綠色企業開拓者、社會價值引導員」等五大支柱，我們認為，投入於這五大重點領域，有助於實現數位包容的社會及永續發展的未來。

創新產業領航員

願景 產業創新、人才創業

策略
- 投資及扶植新創企業
- 對內鼓勵創新及創業

數位經濟發動機

願景 數位經濟轉型

策略
- 成為5G電信領導品牌
- 激發創新應用、創建新商業模式

社會價值引導員

願景 科技連結希望

策略
- 5I SDGs數位包容倡議
- 企業志工服務遍地開花

幸福價值守護者

願景 幸福企業、貼心服務

策略
- 建置健康幸福職場
- 保障資訊勞動人權
- 提供優質創新服務

綠色企業開拓者

願景 全面轉型綠色企業

策略
- 5G(Green)綠色行動
- 創建綠色低碳供應鏈

永續價值

中華電信自2006年投入於CSR議題及行動以來，已有效且具體創造了經濟、環境及社會價值，雖然我們在設定和管理CSR方案目標及績效時，儘量採用量化數據設定，然而我們也明白真實及量化環境、社會價值的難度，目前我們所使用的CSR績效量測指標，尚有許多項目無法用貨幣金額來呈現真正的價值。

社區 / NPO

- 弱勢團體通信優惠 **77,398** 人
- 通信補助金額 **195,855** 仟元
- 電信普及服務12Mbps寬頻服務涵蓋率 > **97.58** %
- 語音隨身助理App，自2013年起，瀏覽人次逾 **2** 百萬人次
- 數位好厝邊據點 **89** 處
- 企業志工服務時數**16,970**小時

客戶

- Wi-Fi無線熱點 > **5** 萬個
- 消費者滿意度 **7.77** 分/10分
- 客服專線服務滿意度 **4.75** 分/5分

股東 / 投資人

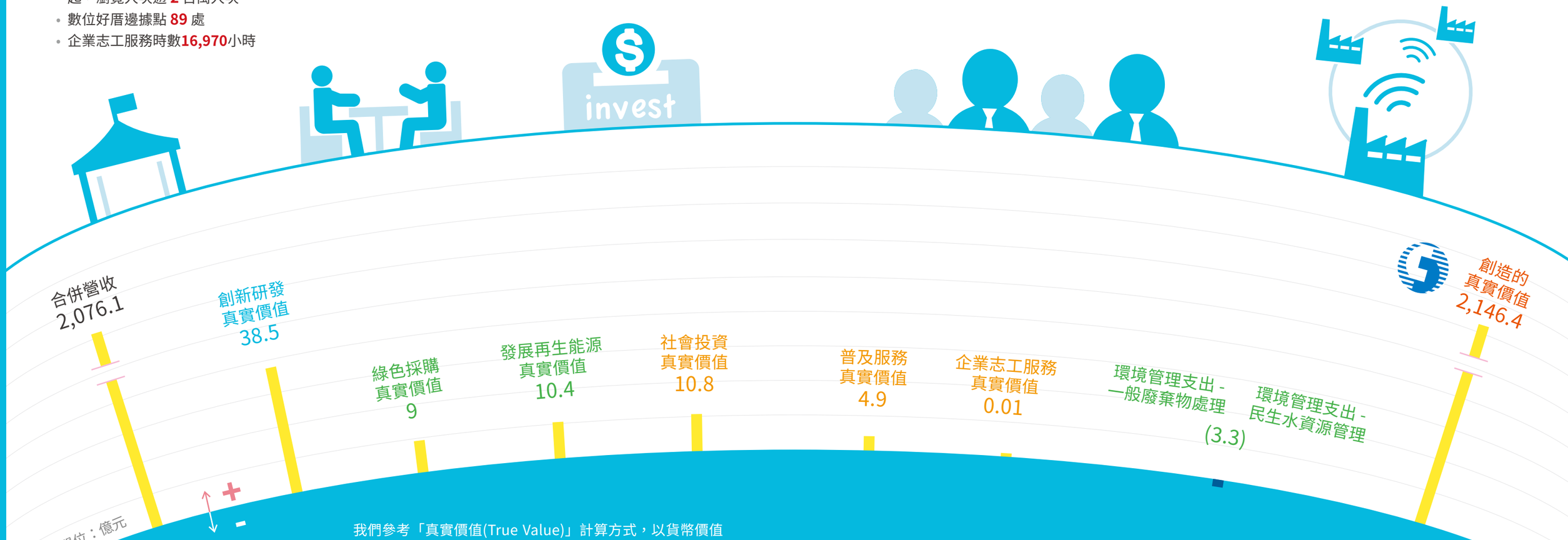
- 每股盈餘 **4.31** 元
- 合併營收 **2,076** 億元
- **9** 度入選道瓊永續指數(DJSI)新興市場指數成分股

員工

- 員工薪資福利 **44,963** 佰萬元
- 人均訓練 **50** 小時
- 總訓練支出 **493,000** 仟元
- 職業災害千人率
  男性 **1.58** /女性 **0.33**
- **733** 名身心障礙員工（法定210名）
- **48** 名原住民員工
- 員工敬業度 **90** 分（滿分100）

供應鏈

- 金級永續夥伴認證累計 **16** 家
- 在地採購比例 **80** %
- 綠色採購金額 **904** 佰萬元



我們參考「真實價值(True Value)」計算方式，以貨幣價值指標，透過正數(+)或負數(-)，衡量及管理營運活動對永續的影響，2020年中華電信創造的真實價值為2,146.4億元。

經濟面 環境面 社會面 正向價值 負向價值

企業志工服務真實價值計算來源

「普及服務真實價值數據」資料來源：Journal of China Institute of Technology Vol.40-2009.06 研究報告結論

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。

年度重大議題判別流程，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，並依議題重大性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

2020年重大議題與衝擊 32
利害關係人共融 36

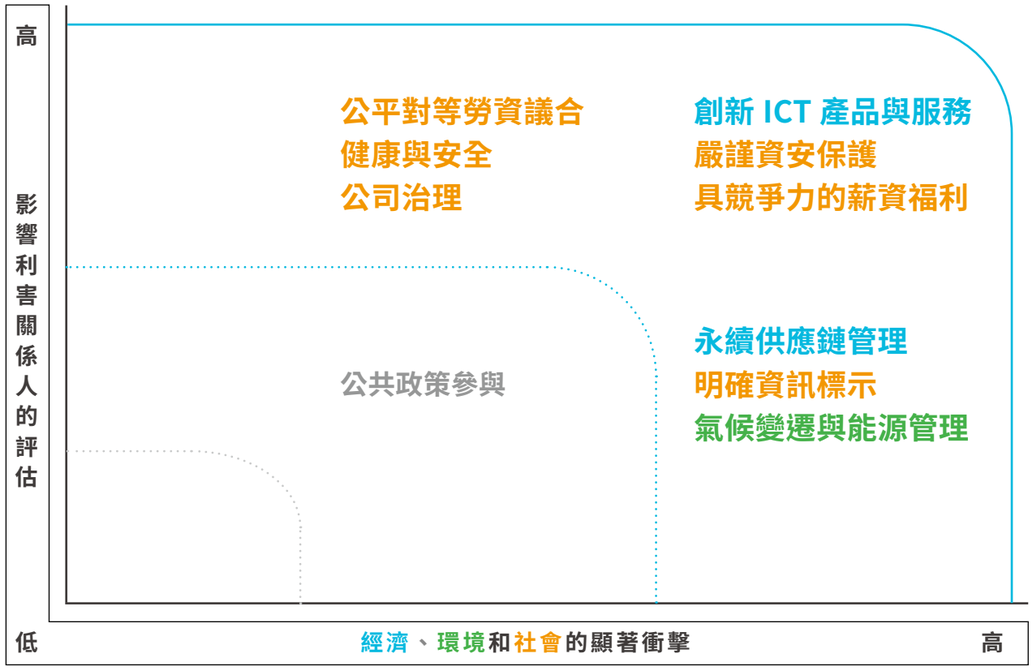
2020年重大議題與衝擊

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	
重大主題	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	●				
能源	●			□	□
供應商環境評估	●			□	□
勞雇關係	●	▲	▲		
職業安全衛生	●	▲	▲	□	□
供應商社會評估	●			□	□
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。

重大議題矩陣



1. 重大議題門檻值設定：X軸與Y軸排序皆達2.5分以上(滿分3分)。
2. 中華電信自願揭露非2020年鑑別之重大主題，請詳GRI內容索引(p.138-139)標示「*」之主題。

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2020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。

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2020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

ESG 面向	重大議題	對中華電信的意義	對應之GRI準則主題	管理方針（頁碼）	績效成果（頁碼）	對應之UN SDGs
環境	氣候變遷與能源管理	我們以成為「綠色企業」為目標，期望在能源與氣候變遷議題上，更強化核心職能，辨識相關風險與機會，引領低碳產業的發展。	能源	p.96	p.96	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY; 13 CLIMATE ACTION
社會	具競爭力的薪資福利	優於法定標準及產業平均的薪資，強調員工福祉，以行動讓員工安心致力於工作，共享經營成果。	市場地位	p.65	p.65	5 GENDER EQUALITY; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 10 REDUCED INEQUALITIES
社會	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。	勞雇關係	p.64-65, 68	p.65-67	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 10 REDUCED INEQUALITIES
社會	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。	職業安全衛生	p.75	p.75-76	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
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。	行銷與標示	p.19	p.19, 85	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
社會	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。	客戶隱私	p.51, 88-89	p.51, 88-89	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
社會	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。	社會經濟法規遵循	p.19	p.19	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
公司治理	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。	經濟績效	p.18	p.18	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
公司治理	永續供應鏈管理	我們對供應鏈的影響力不容小覷，有責任帶領供應鏈夥伴，履行符合國際供應鏈 ESG 管理規範之作為，引領資通訊產業邁向永續。	供應商環境評估 供應商社會評估	p.108	p.105-111	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

利害關係人共融

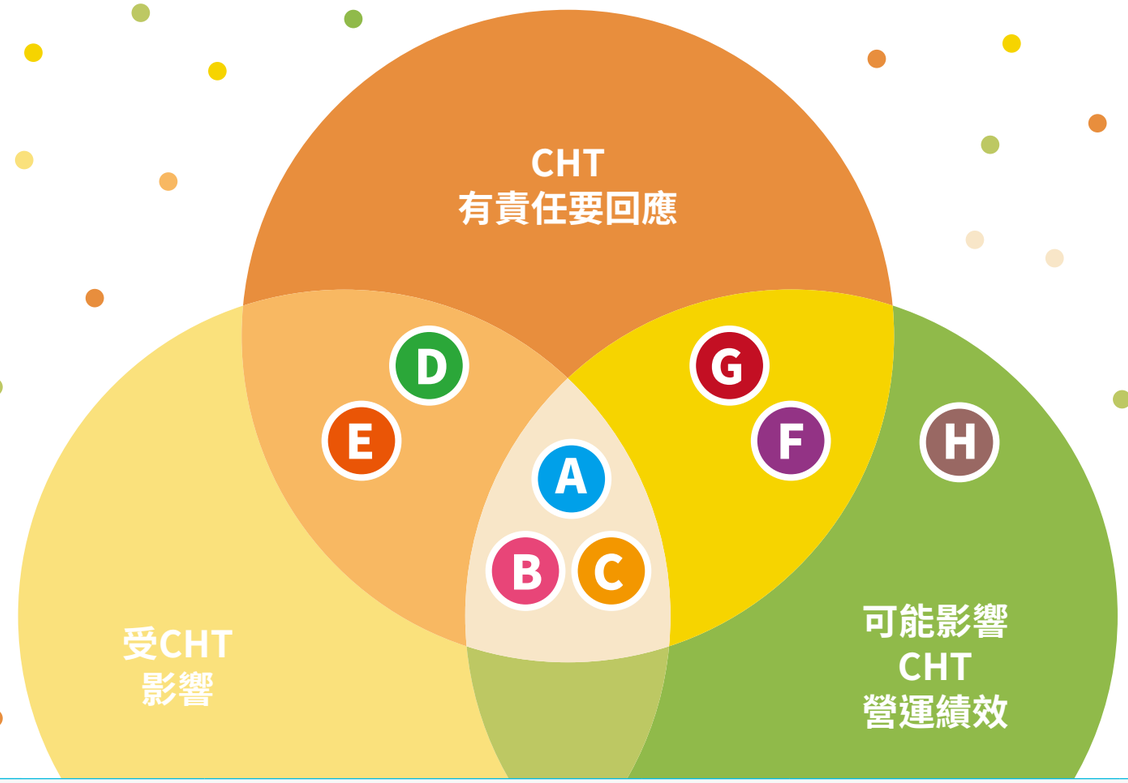
「中華電信，不只是中華電信」，除了產業發展及競爭，身為台灣電信業領導品牌，除了好的產品、服務及獲利，我們更注重如何扮演好企業公民的角色，發揮社會影響力。因此，中華電信重視內、外部利害關係人聲音，用心傾聽、回應並滿足其需求。

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ESG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ESG報告書，舉行「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行ESG相關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
A 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	• 經濟績效	• 股東大會 • 股東專線/信箱 • 法人說明會 • 投資人會議	• 每年一次 • 即時 • 每季一次 • 不定期
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	• 市場地位 • 勞雇關係 • 職業安全衛生	• e-mail • 電話專線 • 異言堂網站 • 勞資會議 • 協商會議	• 即時 • 兩個月一次 • 不定期
C 客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵	• 行銷與標示 • 客戶隱私	• 客服專線 • 服務中心	• 即時
D 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	• 供應商環境評估 • 供應商社會評估	• e-mail • 電話專線 • CSR供應商夥伴交流會 • 教育訓練 • 問卷填覆	• 即時 • 每年一次 • 不定期

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
E 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	• 能源 • 社會經濟法規遵循	• e-mail • 電話專線 • 利害關係人座談會	• 即時 • 不定期
F 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	• 社會經濟法規遵循	• e-mail • 電話專線 • 新聞稿 • 記者會 • 問卷填覆	• 即時 • 不定期
G 主管機關 政府部門	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	• 社會經濟法規遵循	• 公聽會/記者會 • e-mail • 公文 • 會議 • 電話 • 拜訪	• 即時 • 不定期
H 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	• 經濟績效 • 市場地位	• 公文 • 會議 • 電話	• 即時 • 不定期

2020年關鍵利害關係人CSR議合成果

主管機關

記者會、公聽會 **14** 場

業務會勘 **282** 場

456 件 / 次陳情案及協調會議

員工

勞資會議 **6** 次
(討論提案 22 案)

協商會議 **5** 次
(討論提案 19 案)

股東 / 投資人

股東大會 **1** 場

法人說明會 **4** 場

NDR 及券商投資人會議 **2** 場

投資人來訪會議 **62** 場

供應商

共 **105** 位供應商夥伴參與
「2020 年 CSR 供應商夥伴交流會」

共 **126** 位供應商夥伴參與
環境永續教育參訪活動

同業

會議參與 **86** 場次

媒體

新聞稿發佈 **262** 篇

記者會 **16** 場

客戶

逾 **3,944** 萬件
客服全專線服務

受理聯單 **1,297** 萬件

2020年CSR供應商夥伴交流會

為協助供應商夥伴了解氣候風險，掌握未來發展機會，2020年供應商夥伴交流會以「永續廣結盟，低碳創商機」為主軸，特別邀請天氣風險管理開發公司彭啟明總經理，為所有與會夥伴，解析天氣密碼，分享企業應注意的氣候風險；同時請到SGS-Taiwan鮑柏宇資深營運總監，分享在低碳經濟轉型期，企業如何做到越綠越賺錢，掌握永續商機。

中華電信是國內率先提供「永續供應鏈」倡議的電信業者，在交流會中，由SGS-Taiwan鮑柏宇資深營運總監代表永續低碳聯盟(SALcE)，頒發永續供應鏈卓越證書予郭水義總經理，肯定我們於電信永續價值鏈的持續投入。

為持續發揮永續影響力，中華電信首創「供應商永續分級」制度，由郭總經理頒發「永續分級證書」予6家績優供應商，包括台達電子、冠德光電科技、聚碩科技、盈正豫順電子、互動國際數位及鑫亞電通等，通過SGS-Taiwan嚴謹查核，榮獲《金級證書》殊榮；

「CSR資訊揭露獎」由華電聯網、智易科技、大亞電線電纜等3家供應商夥伴獲得；年度「CDP 碳管理揭露獎」則由友訊科技台灣分公司獲得肯定。

展望未來，中華電信將透過永續廣結盟精神，攜手廣大供應商夥伴，實踐企業社會責任，接軌國際發展，共創低碳商機，並以「客戶為中心的價值創造」，締造ICT產業永續未來。

永續低碳聯盟 (SALcE) 影音連結

Chapter

4

永續風險與機會

中華電信高度重視企業營運及永續風險之管控，2016年正式成立「風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，高階主管為委員，主責包含氣候變遷風險及新興風險在內的所有風險控管與督導，辨識及覆核風險之優先順序，研商重大風險管理議題之因應對策，並適時向董事會報告，透過各層面把關，將企業營運可能面臨之風險及損失降至最低。

本章回應之SDGs

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
可負擔能源

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
產業、創新和基礎建設

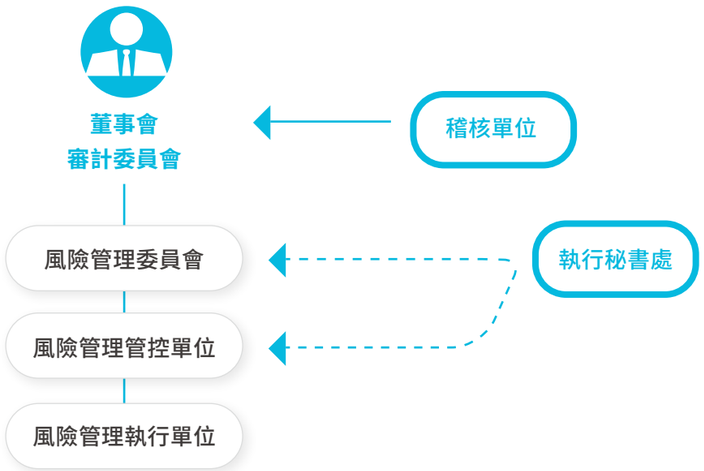
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
永續城市

13 CLIMATE ACTION
氣候行動

- 設有「風險管理委員會」，以《風險管理規則》做為全體員工各項業務執行依據，並透過企業風險管理系統(ERM)進行E化管理
- AIoT智慧應用將成主流，邊緣運算、物聯網、無人機、AR、VR、智慧家庭等新興服務崛起，並將促進平台、硬體機會發展
- 全球電信產業首家通過英國標準協會的「TCFD 符合性查核」，並取得最高級別認證
- 積極發展再生能源，自建及代建太陽光電裝置
- 以風險管理為導向，參考NIST Cybersecurity Framework(CSF)安全框架，並依循國內外標準及法規，建立「資安與個資風險管理架構」，階段包含：辨識、保護、偵測、回應及改善

新興風險 43
新興機會 44
氣候變遷風險與機會 46
資訊安全風險 51

中華電信風險管理組織架構



面向	說明
組織面	• 2016年成立「風險管理委員會」，向審計委員會通報重大風險事件相關資訊；每年至少1次向董事會報告
政策面	• 由董事會訂定風險管理政策及架構 • 訂有《風險管理規則》做為全體員工執行各項業務的依據
管理系統	• 設有企業風險管理系統(ERM)，定期管控各單位、各項業務之風險
評估工具	• 以「風險分析矩陣」為評估工具，進行法規風險、網路維運風險、市場競爭風險、氣候變遷風險，以及財務操作等風險的評估 • 針對重點營運項目、關鍵CSR議題（含氣候變遷相關風險），加強執行敏感度分析與壓力測試 • 依照《氣候相關財務揭露建議書》（Task Force on Climate Related Financial Disclosure，簡稱TCFD），分析營運範疇與上下游，以及資產整個生命週期的短中長期的氣候風險與機會
考核面	• 由執行秘書處協助推動公司全體風險管理行動 • 由稽核處覆核風險，向董事會報告
回饋與改善	• 每月追蹤風險狀況，並統一匯報予風險管理委員會，副知審計委員會 • 委員會根據各單位回饋意見，改善既有風險管理機制，確保流程更符合營運面之需求
2020年執行成果	• 召開3次委員會議 • 11月董事會經營概況報告「風險管理之運作情形」

更多關於風險管理內容，請詳2020年報p.97-103。

新興風險

為掌握數位匯流時代的商機，降低營運風險，中華電信持續投入各項技術之研究發展，吸納、培養並善用優秀人才，整合各項網路與行銷資源，與策略夥伴密切合作，推出滿足客戶需求的新產品與服務，成為「數位經濟的發動機、創新產業的領航員」，為客戶、股東、員工及社會創造價值。

風險因子

語音營收下降

潛在商業衝擊（困境）

- 受市場競爭及VoIP網路電話替代影響，語音營收日漸衰退。
- 有線電視(Cable)低價競爭寬頻上網市場，目前中華電信仍能維持競爭優勢。

行動措施（避險及掌握商機）

- 強化既有核心業務，積極投入研發創新產品、服務及加值應用，如影視服務、資安、物聯網、雲端及行動支付等新興業務。
- 加速發展大數據、資安、雲端、物聯網、5G、智慧城市相關應用，轉型為資通訊及數位匯流領導品牌。

風險因子

5G 商業模式尚未成熟

潛在商業衝擊（困境）

- 投入於4G之成本尚未完全回收，5G寬頻屬於高頻譜，針對建置需求，需投入更多成本。

行動措施（避險及掌握商機）

- 自行研發IoT智慧聯網大平台，結合資安、大數據、區塊鏈、人工智慧(AI)與擴增實境(AR)五大服務功能。
- 以物聯網為5G應用發展方向，已獲NCC核發 300 萬個門號，將物聯網應用在產業及生活層面。

風險因子

能源供應穩定性

潛在商業衝擊（困境）

- 電力供應不穩定。
- 機房與基地臺屬於高耗能設施，電力供應不穩定，將影響通訊品質、導致營運中斷，影響營收。

行動措施（避險及掌握商機）

- 強化自建再生能源裝置比例，配置緊急發電設備，確保營運不中斷。
- 規劃成立綠能辦公室，負責採購綠電及再生能源建置。
- 逐年汰換並導入高效能機房設備與低碳基地臺減少用電量，降低對公用電力事業的依賴性。

中華電信 IoT 智慧聯網大平台

新興機會

5G將驅動智慧應用科技，未來生活中即將充滿人工智慧。新型態的服務AIoT（人工智慧AI+物聯網IoT）將成為快速匯流的主軸，邊緣運算、物聯網門號、無人機、AR、VR與智慧家庭等新興產業崛起，促進台灣企業從「雲端、軟體」走向「平台、硬體」的發展。預計全球AI硬體產值將超過5兆台幣，勢必成為帶動全球經濟成長的重要動能。在網路新興應用科技及工業4.0轉型帶動下，資訊安全威脅已演變成多面向且複合式攻擊，使得整合式資安服務成為未來發展趨勢及新興機會。我國政府目前已將資安議題提升到國安層次，除提出「資安即國安」的政策目標外，也將資安納入「5+2產業創新計畫」中「國防產業」的一環。

面對使用者便利及多樣化新興科技應用快速上市的發展趨勢，使得安全邊界變得更加模糊，同時因開放化、軟體化亦造成曝險機會擴大，引發安全疑慮。因此，企業除兼顧使用者體驗情境、服務功能外，同時應從發展初期就以Secured by Design的安全設計考量，才能夠有效降低潛在的資訊安全風險。

中華電信持續深耕資安技術發展，配合政府鼓勵資安自主及產業創新政策，於2017年成立中華國際資安子公司，亦積極發展新興領域之資安解決方案，除厚植國家資通安全防禦能力外，並可有效擴大資安商機及創造營收成長。

機會因子

5G 發展

潛在商業衝擊（商機）

- 根據預測，5G將在2035年為台灣廠商帶來1,340 億美元產值。

行動措施（避險及掌握商機）

- 結合經濟部技術處5G辦公室、工研院及資策會，組成「台灣5G產業發展聯盟－中華電信領航隊」。
- 領航隊把實驗室測試擴展到實際操作「5G試驗與培訓場域」，國內各行各業可善用此環境，發展創新應用，掌握先機。

機會因子

氣候變遷（低碳產品與服務）

潛在商業衝擊（商機）

- WEF世界經濟論壇預測，未來十年可能風險，前五大全部都是環境問題，尤其是「極端氣候」。
- 全球資金開始投入低碳基礎建設，包括投資於再生能源、發展電動車及建置智慧低碳城市（降低能源需求）等。
- 世界經濟論壇估計，全球交易的綠色債券價值即將達到2.36兆美元。

行動措施（避險及掌握商機）

- 落實開發「綠色產品及服務」，提供企業專業的節能技術及服務。
- 透過綠色創新服務，例如視訊會議、電子帳單及雲端產品等技術革新來降低碳足跡，並善用ICT本業優勢、運用科技打造智慧城市。
- 採用雲端平台提供客戶節能績效運算、設備運行狀態以及即時通報，達到預知與預防機制。
- 2017年開始跨足太陽光電領域，成立智慧能源辦公室與智慧建築辦公室，發展Green ICT技術，並規劃成立綠能辦公室，負責採購綠電及進行再生能源的建置 ，佈局再生能源領域。截至2020年，中華電信無論是自建或代建的太陽光電裝置容量，都是業界第一。

機會因子

物聯網／大數據

潛在商業衝擊（商機）

- 2025年全球IoT產值將高達6兆美元。

行動措施（避險及掌握商機）

- 籌組物聯網領航隊，為台灣物聯網產業創造國際競爭力。
- 成立IoT智慧聯網大平台，結合資安、大數據、區塊鏈、AI與AR五大服務功能。

機會因子

資訊安全管理

潛在商業衝擊（商機）

- 新興科技應用普及（如5G、IoT、AI、物聯網、雲端服務）及駭客攻擊型態趨於多元，透過供應鏈攻擊事件頻傳，導致既有安全邊界逐漸模糊，防護資安威脅的難度遞增，將創造資安領域的新興機會。
- 2020年金管會頒布「金融資安行動方案」，趨動金融業資安防護、監控、聯防需求增加。
- 行政院公布資安產業發展行動計畫，預期2025年產值將達780億元以上。
- Gartner預估全球企業在資安的投資金額，至2021年將提升至1,460億美元，年複合成長率達8.4%。

行動措施（避險及掌握商機）

- 自主研發網路情資聯防平台、MEC安全監控等關鍵新技術，提供5G、物聯網更安全可靠的應用環境。
- 發展跨領域金融安全解決方案，如區塊鏈與CloudHSM，成為數位金融之資安服務提供者。
- 發展ICS/OT資安服務與產品，並結合既有之IT資安服務，提供複雜度更高的混合型網路整體解決方案。
- 規劃並發展各類型MSSP資安服務解決方案，除擴展國內上網資安新市場，並尋求與國外網路服務提供業者合作。
- 整合國內、外優質產品，運用ISP網路、通路及研發優勢，提供大企業整體解決方案，成為資安產業鏈整合的領頭羊。

氣候變遷風險與機會

中華電信為全台第一家簽署支持TCFD倡議的電信業者。自2019年起，中華電信依據TCFD所建議之框架，展開氣候相關風險與機會之分析，據此推動氣候變遷調適與減緩工作，以持續降低企業營運風險，並帶動產業創造機會。

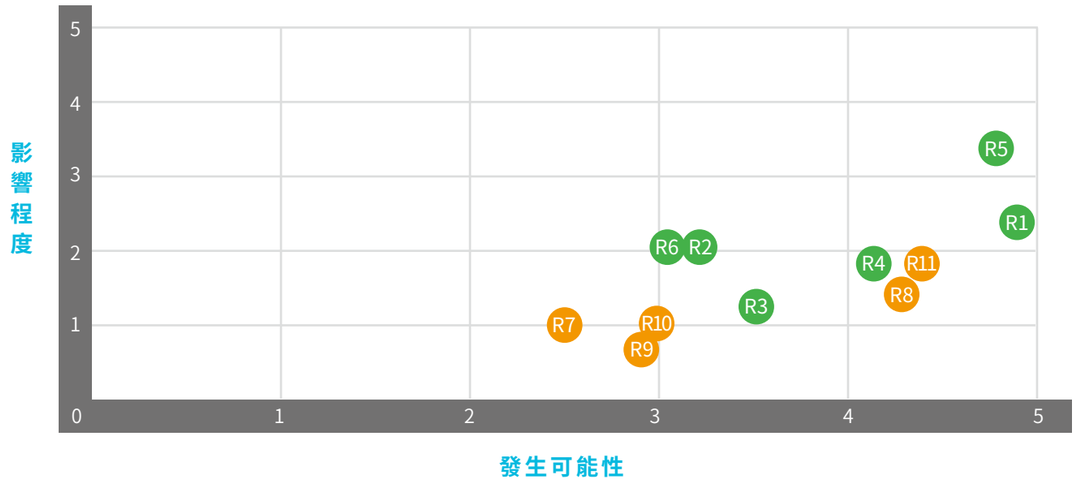
中華電信TCFD揭露對照表

架構	揭露項目	對應頁碼
治理	• 董事會對氣候相關風險和機會的監督情況	p.42
	• 管理層級評估和管理氣候相關風險和機會的責任	p.42
策略	• 辨識出短期、中期及長期氣候相關風險和機會	p.47
	• 氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響	p.47
	• 不同情境對業務、策略和財務規劃的潛在影響	p.48
風險管理	• 辨識和評估氣候相關風險的流程	p.46
	• 管理氣候相關風險的流程	p.46
	• 辨識、評估和管理氣候相關風險的流程，如何與企業風險管理機制融合	p.42
指標和目標	• 評估氣候相關風險和機會時使用的指標	p.50
	• 範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放	p.50
	• 氣候相關風險和機會之管理目標及實現情況	p.104

我們參考ISO 31000風險管理指引，對每一個風險所造成之危害，採用以下方式進行危害程度評估，即「風險危害＝發生可能性×影響程度」。透過專家評鑑法，調研相關部門資深主管的專業經驗，針對發生可能性從「極無可能、不太可能、有可能、很有可能至極有可能」分為五個級距，影響程度則依據中華電信實收資本額比例進行級距劃分為五個等級：極高、重大、高度、中度、輕度，鑑別得出6個轉型風險及5個實體風險。

經分析低、中、高度風險後，風險管理委員會將氣候變遷風險與公司其他風險綜整評估後，視風險程度採取必要的緩解措施，並根據各機構評估分析結果進行整體風險評估後，陳請稽核長覆核風險評估結果，並適時向董事會報告。風險矩陣請詳右頁說明。

中華電信TCFD風險矩陣



編號	風險類型	風險因子	風險議題	時間範圍
R1	轉型風險	政策和法規風險	繳納碳價而致使營運成本上升	中、長期
R2	轉型風險	市場風險	因台灣發電結構改變，進而導致電費上漲	中、長期
R3	轉型風險	技術風險	為提高能源效率，進而提前更換低耗能之設備，提高自身營運成本	長期
R4	轉型風險	技術風險	為提升能源效率，燃油汽車轉換為電動汽車	長期
R5	轉型風險	政策和法規風險	因應法規趨勢，中華電信自身採用再生能源	短、中、長期
R6	轉型風險	名譽風險	若未採取積極永續作為，恐喪失投資人、客戶及消費者青睞	短、中、長期
R7	實體風險	長期性風險	全球海平面上升，臺灣沿海低窪地區遭淹沒，導致資產受損	中、長期
R8	實體風險	短期性/長期性風險	水資源稀缺而面臨營運壓力與衝擊	短、中、長期
R9	實體風險	長期性風險	環境的質損導致旅遊人次減少，使得國際通訊營收下降	長期
R10	實體風險	長期性風險	溫度上升而使員工被迫離開工作岡位	長期
R11	實體風險	長期性風險	豪雨及洪災出現頻率及嚴重度提升而導致設備無法運作及服務中斷	中、長期

短期為2020年至2025年；中期為2025年至2040年；長期為2040年至2100年。

我們在考量轉型風險時，參考國際能源總署(International Energy Agency, IEA)的永續發展情境(Sustainable Development Scenario,SDS)；參考政府間氣候變遷專門委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)RCP 2.6情境，鑑別在設定情境之下可能造成之營運衝擊與相關風險。

氣候變遷相關風險

類別	氣候情境	首要風險	應對策略
實體風險	RCP 2.6 氣候情境	豪雨及洪災出現頻率及嚴重度提升而導致設備無法運作及服務中斷。	以 RCP 2.6 氣候情境，並依據我國行政院制定之《國家氣候變遷調適行動方案（2018-2022 年）》進行氣候變遷的情境分析，使用國家氣候調適工具 (TCCIP) 作為分析工具，並開展《通信網路因應氣候變遷調適行動方案 / 計畫》，以提升我們的氣候調適能力。
轉型風險	IEA SDS 氣候情境	因應法規趨勢，中華電信自身採用再生能源。	以 IEA SDS 氣候情境，並以遵守我國環境相關法規為基礎，如《溫室氣體減量及管理法》與《再生能源發展條例》，規劃成立綠能辦公室採購綠電及進行再生能源的建置，逐年汰換並導入高效能機房設備與低碳基地臺，採用政府核發綠色標章之低碳產品設備，以降低碳排放量。 截至 2020 年底，中華電信再生能源裝置容量已超過 2,783.665kWp，且以每年節電量 1% 為目標積極推動節能減碳。

低碳轉型機會

中華電信運用內、外兩面向策略，致力於實踐低碳轉型，掌握未來商機。

以組織化、資訊系統化方式，訂定企業《環境永續發展策略及目標》，利用自行研發的環境資訊管理系統，有效提升碳排放等環境資訊的管理效能。

落實開發「綠色產品及服務」，除了發展再生能源，更提供企業專業的節能技術及服務。

我們以「智慧生活領導者」自詡，結合核心技術與資源，如運用「電力環境監控與資通訊系統」的開發經驗，為企業客戶整合，及監控建築物各個角落之耗能設備，並採用雲端平台提供客戶節能績效運算、設備運行狀態監控及即時通報功能，協助客戶降低節能減碳門檻，進而達到節能減碳目標，亦提供創新性的綠色產品與服務，加速普及智慧生活。

在再生能源部份，中華電信投入上千人力，建置全國最大、總裝置容量達10萬瓩的彰濱太陽光電場，一年總發電量高達1.3億度綠電，相當一年可以減少7萬噸的二氧化碳排放量，並為公司挹注營收，達到環境及營運雙贏之局面。

低碳實務作為

為及早因應未來潛在的環境與氣候變遷相關法規、國際協議的更新，我們採取以下策略：

建構永續低碳供應鏈

2017年加入碳揭露CDP供應鏈專案，為國內電信業者首家加入國際CDP平台之企業，正式啟動100家供應商碳管理行動，促使供應商正向積極揭露完整的溫室氣體資訊及著手規劃碳管理行動與策略。

2018年導入《ISO 20400永續採購指南標準》，將永續理念落實至採購實務中；2019~2020年，以永續的觀點考量、評估供應商，分級管理建構「綠色供應鏈」，累計16家通過外部第三方稽核認證，取得《金級證書》。

密切關注國內外法規變化

積極與相關利害關係人議合，內部訂有《中華電信永續環境節能政策》，以「綠色企業」、「綠色永續」及「綠色創新」三面向為目標，積極拓展環保行動；同時推動機房減災及氣候調適方案，強化災害應變措施，減少氣候風險。

普及服務

部分偏遠山區基地臺，我們透過架設太陽能模組光電板，降低能源消耗及排碳量，若遇到天災導致台電公司供電中斷，亦可供給基地臺緊急聯絡通信。

發展低碳產品與服務

除了降低營運和產品服務對環境的影響，我們透過綠色創新服務，如視訊會議、無紙化單據服務、雲端產品等技術革新來降低碳足跡，並善用ICT本業優勢、運用資通訊科技打造智慧城市，如智慧計程車派遣可減少空繞、降低油耗等低碳解決方案。

服務中心碳足跡

我們於2019年執行服務中心碳足跡，除已通過ISO 14067及PAS 2060查證外，並於2020年第二季，取得環保署碳標籤審查，成為全台首家取得「服務型碳標籤」的電信業者，更有利於我們與消費者間的「綠色溝通」。

溫室氣體排放管理

2020年溫室氣體總排放量共計790,320.9986 t-CO_2e，包含六種溫室氣體：CO_2、CH_4、N_2O、HFCs、PFCs、SF_6，由於我們並無排放NF_3，故未列入。

中華電信營運主要使用能源為電力，故溫室氣體排放主要來自類別二（外購電力），占比為97.19 %；類別一，則多以辦公場所為主要排放源，占比僅2.81%，藉由各項節能減碳措施的落實，2020年總排放量有微幅的減少。

為了促進溫室氣體排放減量，中華電信近年積極建置太陽光電，2020年取得105張再生能源憑證(T-REC)，相當減少53.45 t-CO_2e的碳排放量。

Statement TW21/00112GG

SGS

Greenhouse Gas Verification Statement

The inventory of Greenhouse Gas emissions in year 2020 of

Chunghwa Telecom Co., Ltd.

No.21-3, Sec.1, Xinyi Rd., Zhongzheng Dist., Taipei City, Taiwan, R.O.C.

has been verified in accordance with ISO 14064-3:2006 as meeting the requirements of

ISO 14064-1:2018

Direct emissions
22,192.9316 tonnes of CO_2e
Indirect emissions
1,012,993.4331 tonnes of CO_2e
Direct emissions and indirect emissions
1,035,186.365 tonnes of CO_2e

Authorized by

David Huang
Senior Director
Date: 24 May 2021
Version 1

TGPM5-15-8 2/03

No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
T 886-2-2990079 F 886-2-2990080 E www.sgs.com

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on the Statement.

Page 1 of 2

單位：t-CO_2e

	2018 年	2019 年	2020 年
直接排放量（類別一）	30,469.8920	28,455.5921	22,192.9316
間接排放量（類別二）	804,043.4163	795,295.4952	768,128.0670
總排放量（類別一 + 類別二）	834,513.3083	823,751.0873	790,320.9986
排放密集度（t-CO_2e/ 佰萬元）	3.9	4.0	3.8
涵蓋範圍佔營收比例	100%	100%	100%

2018-2019年盤查及查證依據ISO 14064-1:2006標準，全球暖化潛勢值GWP來源為IPCC第四次評估報告(2007)；自2021年起，轉為ISO 14064-1:2018版，範疇改為類別，全球暖化潛勢值GWP來源為IPCC第五次評估報告(2013)，所有數據均通過SGS-Taiwan查驗。

盤查及認證

除了定期完整盤查組織溫室氣體排放量，也依循ISO 14064-1:2018新版，分別調查上游及下游相關營運活動的溫室氣體排放量。2020年針對類別三、四、五進行盤查，並取得SGS-Taiwan的查驗聲明書。

排放量單位：t-CO_2e

上游	類別三	員工通勤	67,132.5036
		員工差旅	648.2457
	類別四	購買產品及服務	628.4054
		廢棄物處理	3,619.4288
		燃料及能源相關的活動	169,158.1056
下游	類別五	租賃資產	3,678.6770
		總排放量	244,865.3661

資訊安全風險

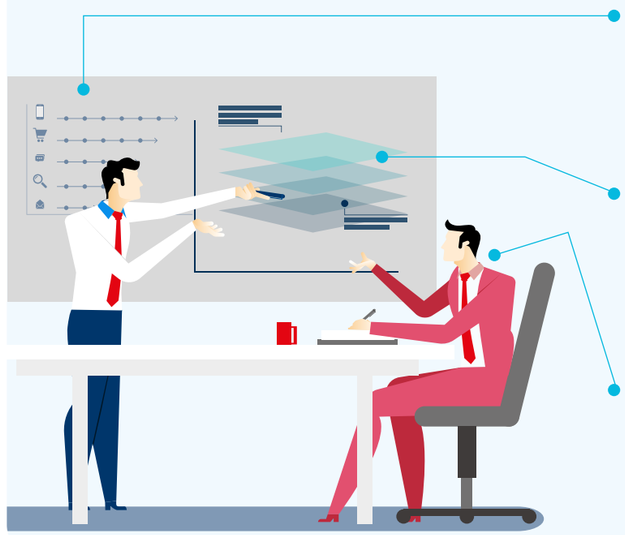
隨著工業4.0發展及網路新興應用科技（如5G應用、軟體化、雲化、物聯網及人工智慧）帶動下，資訊安全威脅已演變成多面向且複合式攻擊，此外，供應鏈攻擊型態趨於多元，軟體供應商被入侵且植入惡意程式事件頻傳，增加企業資通安全管理之挑戰，中華電信持續研析風險防護對策，鏈結國際資安標準，並與政府、國際資安組織建立聯防機制，戮力提升整體資安防禦與應變能力，更積極發展資安關鍵技術，持續強化供應鏈安全，除可促進新興業務發展，並提供客戶安全可信賴的數位環境。

因應策略

我們以「打造符合國際標準之最有價值、安全、可靠與可信賴的電信服務商」為資通安全願景之出發點，透過自主研發的智慧資安監控中心(CHT SOC)，能於駭客攻擊前期，採取更積極態度，及時發掘隱藏惡意行為及獵殺可能之威脅，從源頭即落實《資通安全政策》及《隱私權保護政策》，並通過主管機關及第三方認證（ISO 27001 / ISO 27011 / BS10012 / CSA STAR Certification，證書持續有效），依PDCA循環持續檢討修正並融入日常營運活動中，確保達成重大資安與個資事故「零容忍」目標。

機會與行動

依循國內外標準及法規，建立「資安與個資風險管理架構」，預防可能之風險，實施具體有效的安全防護及個資隱私保護措施，保障客戶權益，加速數位生活服務普及，包含：



- 實施適切的風險管理，將安全需求優先納入建設規劃，落實嚴密的資通安全防護管理，以適當方式遴選及監督供應商，確保上下游供應鏈安全，善盡個資隱私保護責任。
- 部署多層次縱深防禦與偵測機制，智慧化資安監控，於駭客攻擊前期，及時發掘隱藏惡意行為及獵殺可能之威脅，同時透過情資收集及預警，即時掌控資通安全事件，快速通報與處理。
- 辦理紅隊演練及資安健診並與國家層級C-ISAC資安通報聯防，參與國家級CI & CII演習，威脅情資交換及漏洞預警，確保防禦有效性、安全性及強韌性。

針對資安與個資風險控管情形，風險管理委員會每月追蹤管理，若有重大風險議題提報至董事會審計委員會，或直接向董事會報告。綜觀歷年國內發生之重大資安事故，我們除已提前部署如禁用網路芳鄰、AD網域安控及APT郵件阻擋等防禦機制外，同時利用智慧型資安監控平台，平時可偵測違規風險事件，並依據情資，快速回溯清查外部威脅事件對我們的影響，截至2020年，並無因資安或個資外洩影響公司業務或遭裁罰之情事，2020年接軌國際趨勢，規劃投保「資料保護保險」，於2021年辦理採購。

更多中華電信資安與個資隱私保護相關資訊，請參閱官網

Chapter

5

我們創造的永續價值

中華電信在追求營運及獲利成長的同時，亦持續投入資源及尋求最適當之配置，為廣大利害關係人創造永續價值。我們確立了永續五大支柱，透過資本投入、策略訂定、行動方案，定期追蹤及檢視績效成果，確保各項資本投入，可以獲得最妥適之永續成效。

- 自行研發**IoT應用平台**，結合**資安、大數據、雲端、AI與AR**五大服務功能
- **第一家**同時取得「ISO 14067及ISO 14046」雙環境管理認證的電信業者
- **第一家**獲得**ISO 45001**驗證的行動通信業者
- 國內**唯一設有工會**之電信業者
- **第一家**推動供應鏈永續管理之電信業者：
  - 與永續低碳聯盟(SALcE)合作，推動「永續夥伴認證」制度
  - 加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員
- **第一家**5G服務開臺的電信業者
- 推動**「5I SDGs」倡議：「I幫盲、I分享、I學習、I科技、I環保」**，為台灣第一個可具體連結聯合國永續發展目標(SDGs)的倡議

數位經濟發動機 56
創新產業領航員 60
幸福價值守護者 64
綠色企業開拓者 94
社會價值引導員 112

資本	資本對價值創造的影響	確保持續創造價值之資源配置
財務	• 確保維持營運資格 • 確保足夠財務資源，維持創造價值能力 • 有效執行商業活動 • 產生、配置其他形式資本，包括發放股東權益、投資及資本支出	• 貢獻稅金予政府 • 支持網路基礎建設發展 • 提升電信服務品質
人力	• 員工所具備的電信專業知識及能力 • 人力資本是我們營運主要資本之一	• 建置報酬及獎勵機制，吸引和留任人才 • 鼓勵高價值的服務精神及創新作為 • 培訓和人才發展計畫
智慧	• 執照取得支出、研究院及其他研發支出、產業技術取得 • 投資及維護品牌經營	• 持續投入研發、建設及服務，維持服務品質與客戶滿意度 • 持續投資新技術研發及參與新技術規範之制定
製造	• 配置財務資本，建置及維護基礎設施 • 雲端資料中心(IDC)維運，無線設施建置和應用軟體開發	• 持續建設及維運各種網路設備 • 透過採購控管機制，使用更具成本及能源效益之網路設備 • 空間整併、廢棄設備之回收及處理
社會	• 與主管機關密切溝通，有助確保營運及產業競爭合規性 • 消費者及社會大眾回饋及肯定，賦予較高之品牌信任度，降低財務資本支出	• 主動與利害關係人互動溝通 • 投入社會參與及共融領域，發揮核心能力，縮短數位落差
自然	• 我們需要自然資本，如基礎建設、原物料和能源，以推動營運及配置人力資本 • 透過推動具能源效率之節能行動及整併機制，有效降低自然資本耗用	• 購買具環境效益產品，減少自然資源損耗，推動能源效率行動 • 確實執行碳管理行動，管理能源耗用及提升再生能源應用 • 自建及代建太陽光電，聚焦再生能源

S M A R T I

策略 Strategy	管理 Management	行動 Action	回應 Response	目標 Target	指標 Indicator
• 強化既有核心業務，積極投入研發創新，「攻企客、守核心、衝新興、轉體質及廣結盟」，致力成為「智慧生活領導者．數位經濟賦能者」	• 成立核心事業單位「數位匯流事業處」（含UI團隊），導入ISO研發品質制度、能力成熟度整合模式及專案管理與系統研發作業流程	• 第一家5G服務開臺的電信業者 • 第一家獲NCC「5G新無線電法規標準測試」雙認證之電信業者 • 以創新技術，自行研發IoT應用平台 • 跨界合作五大領域：物聯網(IoT)、人工智慧(AI)、大數據、AR/VR及自駕車	• 5G商業應用p.58-59	**短期：** • 累積研發能量、推出創新產品及服務 • 啟動「躍升2021」轉型計畫 **中、長期：** • 5G用戶數破 **500** 萬 • 5G基地臺建置超過 **1** 萬臺 • MOD客戶數突破 **230** 萬戶	GRI 累計專利 **2,408** 件 CHT 研發投入成本 **38.5** 億元 CHT 研發人才超過 **1,200** 名

數位經濟發動機

本節回應之SDGs

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH — 就業與經濟發展
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE — 產業、創新和基礎建設
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES — 永續城市

資通訊產品與服務

中華電信長期深耕跨國ICT服務與雲網融合智慧應用，領銜豐碩的產業服務經驗，5G競標取得最大頻寬，獲得行動寬頻業務3500MHz及28000MHz頻段特許執照，率先開台。結合5G高速率、低延遲、大連結的特性，藉由國內外產業創新技術的結盟，共同打造5G產業新興生態鏈。為加速台灣新創團隊轉型國際化，身為台灣唯一AWS諮詢及網路技術雙認證合作夥伴，且具備Amazon Web Services (AWS) DevOps/IoT/Well-Architected等專業能力認證，成功協助企業建立更安全、高效能及高彈性的營運雲端環境。

5G催生物聯網應用科技，新型態的服務例如AI、大數據、無人機、AR、VR、智慧家庭、智慧長照等新興產業崛起，將帶動全球經濟成長。因此，我們以技術創新領先群雄，建構國內5G生態鏈，七大類13項垂直領域整合應用，期盼以產業之硬體優勢及電信軟體能量的更緊密結合，提供具競爭力的解決方案，迎向轉型。

更多中華電信 5G 垂直領域應用

迎接5G元年—中華電信領航隊年會

「台灣5G產業發展聯盟–中華電信領航隊」年度大會，共有逾60家產業機構、約兩百位代表共同參與。中華電信以5G、AI做為5+2創新產業之基礎，積極響應政府「六大核心戰略」，超前部署資訊及數位、資安卓越、精準健康戰略與綠電及再生能源等四大產業。

透過發表《5G服務白皮書》，宣示5G由「技術驗證」進入「商用服務」，攜手領航隊展示30項5G在垂直領域的企業應用，也共同探討5G網路演進布局，領航台灣5G向前行。

食

農業物聯網 AI管理顧田水

為協助精準農業，「農業物聯網，AI管理顧田水」解決方案，與雲林大型結球萵苣田合作，導入智慧化管理，架設微型氣象站及土壤三合一感測設備等，可即時得知田間土壤、氣候等環境資訊，並透過物聯網、大數據資訊，提升耕種效率。現已為國內知名連鎖餐廳供應商，並成功外銷至多國，榮獲「2020智慧城市創新應用獎」肯定。

醫

AR智慧眼鏡與遠距醫療

我們攜手員榮醫療體系及佐臻、品臻公司，共同推動「智慧醫療應用服務」，藉由AR智慧眼鏡，及寬頻網路進行遠距醫療協作，避免交叉感染風險，使行動不便的病患也可獲得醫療照護，提升醫療品質、守護國人健康。

5G AIoT智慧醫療應用服務

與交通大學、陽明大學三方共同簽訂產學技術合作意向書，結合三方各自優勢，共同發展5G AIoT先進智慧醫療服務，並合作建置以病人為中心、全程醫療照護之未來智慧醫院。

住

高齡樂智友善社區

與智慧時尚公司協同屏東縣府，參與經濟部工業局智慧城鄉補助計畫「樂齡守護屏安是福」，打造全台首座「高齡樂智友善社區」。透過智慧科技建立預防走失定位服務、緊急救援、智慧影像、友善安全交通及IoT長輩自主健康管理服務，啟動全台第一個防走失服務的示範社區，榮獲「2020年智慧城市卓越貢獻獎-智慧健康」獎項。

智慧5G新雲林

以引領建設5G智慧國家為願景，攜手雲林縣政府導入各項智慧城市應用，提供智慧農業、智慧防汛、遠距醫療、智慧救護、智慧觀光及智慧安防等服務，共同打造雲林成為全國最亮眼的5G智慧城市。

行

智駕巴士

與勤崴國際、淡水客運攜手合作，依據「無人載具科技創新實驗條例」取得自駕車試車牌，於淡海輕軌崁頂站至美麗新影城站啟動載客運行服務，成為國內第一部上路載客運行的「智駕巴士」，更是國內第一個整合蜂巢式車間通訊、自駕車、路側感測器，及雲端監控平台的自駕車公共運輸接駁服務。

未來透過5G高速率、低延遲、大連結的特性，結合車聯網AI等相關技術，持續展現我們的整合能力，期盼透過智慧交通的服務，帶給國人更聰明、更便利的生活，引領5G車聯網產業邁步向前開創商機。

育

暑假科學營

攜手資策會推出雙品牌、雙資源嶄新課程，配合教育部「適性揚才」基調課綱及「自主學習」，雙方合作為高中（職）與應屆畢業生，量身規劃：創客自造、AI、程式設計、網路通訊（5G智慧生活暨智慧製造課程）、數位全媒體，五大類主題科學營活動，兼顧新技術學習與實作。

IoT大平台創意應用大賽

為推動物聯網教育，祭出155萬元高額獎金，舉辦年度賽事「IoT大平台創意應用大賽」，吸引學子、社會創作者，運用IoT大平台激發多元創意，使創作更符合5G物聯網產業應用，期望在5G各領域開創嶄新應用服務及商業模式。

樂

i聽聽

我們跨域結盟智趣王數位科技，推出《i聽聽》服務，內含超過3萬首跨領域、跨產業的數位有聲內容，成為第一家投入綜合性有聲內容市場的電信業者，打造「耳」目一新的5G數位閱聽新體驗。《i聽聽》分為聽書、聽節目、聽新聞三大單元，以聽節目(Podcast)收聽佔比最高，只要透過手機、平板等載具，就能點播收聽且音頻種類多元。

多地5G大體驗

我們於桃園跨年晚會現場投入最新型高效能基地臺及網路擴容，並動員大量工程人力，提供跨年最佳5G通訊品質，並運用5G高速率、MEC技術，將主舞台表演同步透過「12K沉浸式環景影像」呈現至第二沉浸式舞台之5G首演。

2020 創新研發成果

台灣雲端物聯網協會

職場健康管理EHS　獲雲端物聯網創新優良應用獎

中華民國對外貿易發展協會

獲「台灣創新技術博覽會」3金、5銀、1銅牌獎

台灣客服中心發展協會

IVR語音導航核證　獲TCCDA-CSEA卓越客服最佳智能客服系統應用獎

工業技術研究院

智慧型太陽能發電監測系統　獲「太陽光電創新應用產品設計競賽」佳作
為唯一獲獎之雲端管理系統軟體應用服務

中華智慧型運輸系統協會

智慧型自駕巴士監控管理系統　獲「智慧運輸應用獎」

論文《一種應用手機網路信令探偵之車流預測架構》
獲智慧運輸論文獎

中華電信研究院

創新產業領航員

本節回應之SDGs

就業與經濟發展　產業、創新和基礎建設　永續城市

中華電信創新管理策略，除強化既有核心業務，亦積極投入技術創新研發，利用創新資通訊產品服務，為公司帶來新的營收動能。我們設有專職的創新研發機構「中華電信研究院」，聚焦基礎核心技術、創新服務及前瞻研發，持續從消費者需求的角度，積極研發便利及實用的技術、服務，處理龐雜的跨界整合工作，期望達成「把簡單的交給消費者，複雜的留在中華電信」的服務宗旨。

2020年中華電信研究院速覽

- 員工共1,293名（佔公司總人數近6%），約94%為研發人員。
- 研發經費總計38.5億元，佔合併營業收入1.85%。
- 獲得專利184件（國內152件、國外32件），累計專利達2,408件（國內2,170件、國外238件），其中有效專利1,032件（國內904件、國外128件）。

人力結構

	博士	碩士	大學	其他
人數	86	907	17	8
比例	90%	79%	61%	29%
人數	10	234	11	20
比例	10%	21%	39%	71%

創新、創意、創業

我們持續鼓勵創意、創新，為了具體把創意轉換為產值，帶動產業發展及挹注公司未來營收，以內、外並進之策略，因應數位匯流與文創風潮，以數位生活為主題，打造數位創新賽系列，透過競賽發掘頂尖創新人才，讓創意獲得實踐，提升台灣創新軟實力。

IoT大平台創意應用大賽

2020年「IoT大平台創意應用大賽」，因應5G開台，特別增設「行動物聯特別獎」，以鼓勵NB-IoT研發與應用，祭出總獎金155萬元，全面鼓勵、發掘頂尖物聯網創新人才。

共吸引近200組隊伍報名參賽，參加人數達千人，透過物聯網的研發應用，智慧城市的全方位需求將更能被滿足。評審以創意性、作品完整度及物聯網商業價值做為重點評分標準，期待透過競賽，激發學生、產業界及新創團隊共同參與展現多元化創意，以各種技術的融合，建構無縫物聯網服務，預期在5G及物聯網商業領域將開創出嶄新服務與應用。

MOD微電影大賽

本屆特別祭出百萬超高額獎金，新增「中華電信VR合作獎」，期許透過賽事獎金與提供VR放映設備、技術協助，挹注國內VR短片創作量能，開創微電影作品新高度，搭配HamiVideo、智慧眼鏡與5G高速率，開創全新觀影體驗。

2020年共300組創意團隊參與，主題多元、類型豐富，最終由37部微電影及5件VR原創微電影企劃案入圍角逐。因應5G時代來臨，落實「領航未來、創意秀出來」的創新精神，更首辦【VR影展】，特邀四部大師級作品展映。

本次入圍影展，除了讓作品躍上大銀幕，更推出映後座談，與觀眾分享創作者的種種感動，所有入圍微電影組作品皆上架MOD平台，讓優秀作品有更多曝光的機會。

FunPark創意說故事數位繪本創作大賽

全國唯一專為兒童量身打造的「FunPark 創意說故事數位繪本創作大賽」已連續舉辦第八年，除了鼓勵孩童勇於想像、創作與表演外，更期待透過賽事的參與，讓孩童提早建構數位學習與數位生活的成長模式，協助孩子們養成數位能力。

本屆賽事報名數逾1,600件，在法務部指導下，新增反毒組「最佳表演獎」，透過賽事招募兒童最佳創作大使團隊，增加小小創作團隊的參與度，也讓決賽表演更加精采。此外，更與全美最大出版社Scholastic合作新增「英文朗讀組」，鼓勵孩童勇敢說英文，培養語言能力，接軌國際。

社會創新

CHT健康雲—打造數位健康生活

中華電信致力於5G創新應用成為「智慧生活領導者」，憑藉智慧醫療的科技力量，提升用戶的診療效率，用戶可透過中華健康雲開放權限，同步提供生理量測數據供醫療團隊進行追蹤，使院所獲得最即時的生理數據，可依用戶狀況給予準確的衛教資訊，並判斷是否有回診需求、提供後續協助就診掛號，減少病患來回奔波與等待的辛勞，更有利於輔助院內醫師進行病情分析與診斷。亦可透過健康存摺功能，回顧就診紀錄及健康狀況，提升照護品質。

全台第一座整合型智慧監獄

我們以資通訊整合技術，強化智慧監獄管理，協助嘉義看守所有效降低人力勤務負荷，提升矯正機關管理效率及安全性，進而增進收容人的人權及自主管理，五大智能管理亮點：

1.雙重辨識系統：採人臉辨識科技系統加QR CORD快速雙重認證，防範冒名。

2.電子監控智能電梯與通道建置：以專用閘道門禁管控，藉由電子場域予以監控，減少現場的派員人力。

3.車牌辨識與定位追蹤：透過AI影像辨識感應技術，對入所車輛身分進行辨識及認證，提升戒護安全。

4.消費購物：收容人可運用所內kiosks機台購物、查詢保管金餘額，減少職員勤務負擔。

5.衛生醫療：配置健康手環，協助收容人健康管理，醫護人員也可監看收容人之生理資訊，降低異常事故發生機率。

環境創新

空氣品質感測物聯網

近年來，對於空氣品質監測需求與日俱增，我們透過智慧監測物聯網技術，協助彰化縣政府建置空氣品質感測器，監測項目包含溫度、濕度、細懸浮微粒(PM2.5)等。藉由即時傳送感測數據至空氣品質分析平台，以感測點的時序變化及相對位置，分析「數據相對趨勢」及「時空特徵數據」，做為稽查依據，監測空氣品質的變化。

S M A R T I

策略 Strategy

- 以「5G＋轉型」做為雙軌主軸策略，強化人才招募
- 確保所有員工工作權益及結社自由，強化勞資溝通與對話機制
- 提供虛實多元、全方位且高品質的服務管道

管理 Management

- 所有員工均簽訂《勞動契約》，嚴格遵守勞動基準法等法令規範，並定期召開勞資會議
- 服務中心導入SGS Qualicert國際服務驗證

行動 Action

- 設有專責訓練單位與職業安全衛生管理單位
- 透明且多元的員工溝通申訴管道
- 《企業行為準則(CoC)》取得SGS符合性聲明書
- 執行服務中心客服品質三級檢定、查核與輔導機制
- 推動個資管理與查核人員認證制度

回應 Response

- 國內唯一設有工會之電信業者
- 電磁波檢疑服務
- 國內第一家取得ISO 45001驗證的行動通信業者

目標 Target

短期：

- 擴大招募5G應用人才
- 扶植人才，與員工共享企業經營成果，「延攬專才．積極留才」調薪3%
- 讓所有客戶在中華電信都能找到最適合的高品質產品與服務

中、長期：

- 2021年前全區100%取得ISO 45001管理系統驗證

指標 Indicator

- GRI 中華電信基本薪資為台灣基本起薪的 **1.3** 倍
- GRI 人均受訓時數 **50** 小時
- GRI 《團體協約》涵蓋員工比例達 **99.26** %
- GRI **無違反** 個資、健康安全、產品標示等相關法規事件

幸福價值守護者

本節回應之SDGs

健康福祉　就業與經濟發展　產業、創新和基礎建設　減少不平等

員工幸福守護

保障員工權益

我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法等相關法令進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議、協商等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

具競爭力薪酬制度

我們設有「薪資報酬委員會」，提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工。針對高階管理者薪酬，另訂有核發辦法，確實履行薪酬制度化，並依法於年報公開揭露。對同一職別之基層專員，進用人員待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等核定待遇，不會因性別或族群而有所差異。

2020 年	CHT
台灣基本起薪 23,800 元	基本起薪 31,730 元
資訊及通訊傳播業平均薪資 67,976 元	平均薪資 73,000 元

1. 資訊及通訊傳播業平均薪資：主計處資料薪資與生產力統計12月月報。
2. CHT平均薪資：2020年12月月薪平均值。

非擔任主管職務之全時員工福利費用

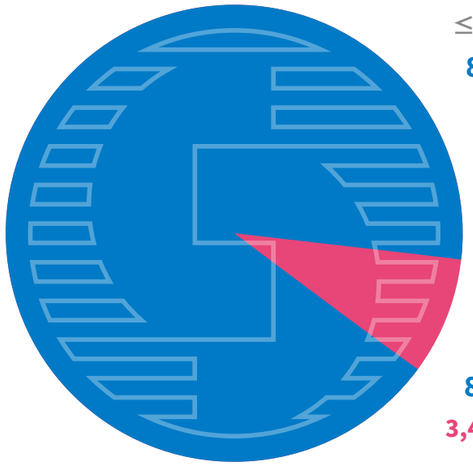
項目	單位	2019 年	2020 年	與前一年度相比
全時員工	人	21,473	20,957	-2.40%
薪資平均數	仟元	1,483	1,489	+0.40%
薪資中位數	仟元	1,466	1,467	+0.07%

1. 全時員工人數採「年度平均」統計概念，以當年度受雇之員工總人數（包含當年度留停、離職、退休者）排除經理人後，再依其任職給薪月數比例換算為全年度之平均員工人數，非僅以年底人數為限。
2. 所謂「非擔任主管職務之全時員工」意即排除「經理人」者，經理人定義及名單詳閱2020年公司年報P. 32-35。

中華電信人力結構

2020年中華電信員工共有2萬餘人，平均年齡超過50歲，未來5年屆齡退休員工數將超過5千人，未來10年會有近一半的員工屆齡退休，包含現階段的高階主管，皆在此波退休潮之中，因此，中華電信積極展開人才培育及職能傳承，鞏固新世代的人力缺口。

我們明白，目前所面臨的競爭壓力，不僅是源自電信同業，更多來自瞬息多變的資通訊產業鏈，未來人才招募，基層人員仍以大規模公開招考方式為主軸，針對各種專業人才，我們兼採外部網羅方式發掘，集結各方菁英人力，轉換為提升至新階段的重要動能。



≤ 29 歲
892 4.26%
216 1.03%

30~50 歲
5,882 28.1%
2,482 11.86%

≥ 51 歲
8,026 38.35%
3,432 16.4%

員工總數
20,930 人

14,800 人
70.71%

6,130 人
29.29%

HELLO 2020 年員工新進狀況

總共
909 人
佔總員工數 4.31 %

新進員工離職人數
29 人
佔總新進員工數 3.19 %

725 人 79.76 %
184 人 20.24 %

≤ 29 歲	415 人	45.65 %
30~50 歲	494 人	54.35 %
≥ 51 歲	0 人	0.00 %

新進率=新進員工人數 / [(期初人數+期末人數) / 2]

FAREWELL 2020 年員工離退狀況

總共 1,639 人
佔總員工數 7.77 %

33 0.16 %	≤ 29 歲	5 0.02 %
57 0.27 %	30~50 歲	20 0.09 %
1,238 5.87 %	≥ 51 歲	286 1.36 %

1. 離退率（離職+退休）=離退員工人數 / [(期初人數+期末人數) / 2]
2. 2020年離職114人（佔總員工數0.54%）、退休1,525人（佔總員工數7.23% ）
3. 2017-2019年離退率：4.2 %、3.97 %、5.76 %

副總級以上
職層 18-22

0	≤ 29 歲	0
1	30-50 歲	0
30	≥ 51 歲	4
0.15 %	比例	0.02 %
1.07	基本薪資比	1
0.88	平均薪資比	1

協理級
職層 17

0	≤ 29 歲	0
0	30-50 歲	1
37	≥ 51 歲	9
0.18%	比例	0.05 %
1	基本薪資比	1
0.98	平均薪資比	1

副理級
職層 11-16

0	≤ 29 歲	0
203	30-50 歲	66
1,572	≥ 51 歲	362
8.48 %	比例	2.04 %
1.03	基本薪資比	1
1.02	平均薪資比	1

基層員工
職層 0-10

892	≤ 29 歲	216
5,678	30-50 歲	2,415
6,387	≥ 51 歲	3,057
61.9 %	比例	27.18 %
1	基本薪資比	1
1	平均薪資比	1

1. 中華電信員工均為本國籍全職之不定期契約人員。
2. 各職級性別基本薪資比以固定薪資做統計（月薪）。
3. 各職級性別平均薪資比以固定加變動做統計（包含月薪、年終、獎金等）。
4. 各職級職等：基層員工0-10、副理級11-16、協理級17、副總級以上18-22。

宏華國際 2020 年人力結構
皆為本國籍人員

	定期	
32	≤ 29 歲	41
17	30~50 歲	33
1	≥ 51 歲	2
50	總數	76
	不定期	
556	≤ 29 歲	502
2,425	30~50 歲	2,339
32	≥ 51 歲	87
3,013	總數	2,928

身心障礙者 / 加權

0	定期	0
28 / 29	不定期	28 / 34

原住民

1	定期	1
17	不定期	20

性別平等及多元化

中華電信致力於提供員工一個有尊嚴及安全的工作環境，我們落實僱用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，並確保員工不因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。

我們尤其重視工作人權及男女平權，2020年女性員工占總員工29.29%，女性主管比例為27.84%。為落實性別工作平等精神，訂有中華電信《性騷擾防治措施及申訴處理要點》，並設置「申訴調查評議委員會」，專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。評議委員會共有5位委員，女性委員佔比達二分之一以上（3名）。在有效控管機制下，2020年無歧視相關情事。

身心障礙者

466 267

合計 733 人

原住民

31 17

合計 48 人

在人力多元化部份，我們大幅超越《身心障礙者權益保障法》第38條之規定，2020年超額進用身心障礙人數為法定之3.49倍（法定應僱用210名，實際僱用733名，依規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計）。另對2020年在職之48名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，無違反其工作權及人權之相關情事。

國內唯一設有工會之電信業者

中華電信是國內唯一設有工會，並與工會簽訂《團體協約》的電信業者。協約內容涵蓋資遣、獎懲、升遷、健康與安全等議題，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心。

中華電信員工組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有15家，截至2021年2月底，《團體協約》涵蓋的員工比例達99.26%，同時在董事會中，亦設置勞工董事1席，讓員工的心聲更能充分表達。

針對職務變動，中華電信遵守《團體協約》第16條，若因組織變動（包括成立、變更、合併、裁撤等）而須調動會員時，應視業務需要並尊重會員之意願辦理；同時符合勞基法《調動五原則》規定辦理。

順暢溝通與申訴管道

我們建置多元員工溝通管道，確保員工需求及建議能夠傳達給公司，若發現單位有違規、不法情事者，均可透過相關管道，提出申訴及檢舉。2020年，中華電信受理內部申訴案件，包括有關公司現行制度、規章或行政管理措施有未盡事宜者，及違反員工行為準則或不當行為等案件計43件，並無與人權有關的案件。

為確保勞資溝通管道暢通，我們定期召開勞資會議，勞、資雙方代表各9人，會議主席輪流擔任，中華電信董事長、總經理不定期與工會理事長、理監事等工會代表座談或電話溝通。此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等，確保勞方了解各項營運訊息。2020年共計召開6次全區勞資會議，針對相關議題達成多項共識，如涉及到勞動條件變更，則另行召開會議協商。

溝通申訴管道

- 員工資訊入口網站：http://eip.cht.com.tw
- 舉報受理單位：總公司人力資源處
  （台北市信義路一段21-3號總公司大樓503室）
- 專線：0800-080998
- 傳真：(02)2357-0007
- 電子郵件：chthr@cht.com.tw

重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念為基礎，持續推動「內部+外部創新人才培育行動」。

為協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及訓練後之績效評估與檢討，讓員工在系統化的機制引導下，強化專業技能並提升工作效率，且與公司營運效益連結。

人力發展策略規劃

中華電信學院依據業務拓展方向及人力發展需求，研訂人力資源發展策略。

培訓課程與業務發展結合 | 培訓對象與培訓課程契合 | 數位(微)學習行動化 | 產官學研平台化 | 創新與效益

數位學堂

線上專業學習社群翻轉傳統的課堂及單向式的e-Learning模式，促進知識分享及經驗傳承，降低培訓成本，提升學習成效。以寬頻裝修技術學堂為例，提供客網相關員工跨領域資訊交流平台，包括技術文件、查修案例、影音教學及技術討論等，皆可透過學堂進行資訊交流與學習。

直播課程

直播課程可針對與工作相關的特定主題規劃課程，在網路上利用企業內部整合通訊(UC)平台學習，提供學習新知及掌握新趨勢的快捷便利管道。將達人專家經驗，無遠弗屆傳達給全體員工，促進業務成長。2020年課程主題包括核心業務、資通訊延伸業務、新興領域業務以及管理新知、健康關照，共辦理227場次，12,989人次參與。

具體成果

1. 辦理國際公雲證照培訓

- 因應公司雲策略，2020年辦理AWS、Azure、GCP培訓與認證考照輔導，協助各機構取得279張國際公雲證照。

2. 提升經營管理能力

- 辦理「經理人經營研討會」，有效解決經營議題，促進業務發展與獲利及營收成長，藉由研討強化溝通品質，敏捷回應客戶痛點、精準推動公司重點業務。2020年共計有357人次高階經理人參與。

3. 拓展新業務能量

- 配合5G開臺元年，需要大量辦理5G建設、維運及推廣人員相關培訓，計5G基地臺裝機設定學程認證班共有19位通過認證、另5G技術研習系列課程，及企客行業別應用等課程計培訓6,088人次，儲備5G發展所需人才。
- 辦理31場重要專業研討會，計有3,309人次參與，包含5G無線技術研討會、物聯網AIoT發展趨勢暨服務應用研討會、大數據應用研討會等。太陽光電技術系列培訓、業務推廣、規劃設計、建置維護人力，共16班、181人次。

專責訓練單位

為持續累積及創造企業核心競爭優勢，我們成立「中華電信學院」，專責培育電信技術及經營管理人才，為使訓練成果能與營運政策緊密結合，達成「訓用合一」的目標，另設有「人才發展小組」，由總經理擔任召集人，一年召開一次會議，定期進行訓練規劃審議及訓練成果檢討。2020年獲勞動部勞動力發展署「人才發展品質管理系統評核等級證書(TTQS)-金牌」。

中華電信學院

多元訓練學習管道

中華電信學院提供充實的多元學習管道，協助員工深耕專業領域或精進管理職能，帶動員工成長並發展職涯。除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到電信學院充電。配合事業單位的需求，電信學院老師亦可受邀到工作場所開班授課。電信學院提供8種類型的學習管道:「課堂教學、遠距教學、數位學習、行動微學習、直播課程、公司外訓練、到府教學及數位圖書館」。

新進員工訓練

為使新進員工了解企業願景、理念價值、文化特色，並快速適應職場規範與環境，2014年我們訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立「新進人員輔導培育制度」，並順應數位時代閱聽習慣，通過e-Learning影音課程學習，加速新進員工融入工作軌道。

新世代人才的招募與培育

2020年為5G元年，我們全力發展5G、物聯網、AI人工智慧及資安等重要業務，制定中華電信黃金三律「創新第一、技術第一、人才第一」，藉此打造年輕人展現的舞台，創造ONE CHT的價值。

- **招募專業人才：**如資通訊、AIoT、5G應用、研發等新技術、新業務，經由對外招募補充人力。
- **新世代人才培育：**每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓課程，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。
- **新興業務：**因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，培育具前瞻性的技術服務整合專業人才，快速了解雲端、大數據之技術及應用、產品包裝及功能實務。

公平考核 長期激勵

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業環境，訂定中華電信《從業人員考核要點》，針對工作績效不佳員工，按規定程序輔導、改善與追蹤。

我們的員工依工作屬性，分為一般從業人員及高階主管分別考核。員工於期初設立個人目標，主管透過面談機制，適時指導並協助員工精進工作技能，期末根據員工當年的貢獻度，辦理年終考核，以提升公司經營績效。

除員工薪酬獎金與個人年度績效考核相連結外，中華電信訂有久任獎金，只要員工連續服務年資及近期績效考核成績達到一定標準，便給予現金獎勵，獎金遞延1年發放，適用對象為全體員工。

專業人才發展

我們致力於提供員工開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，連結公司營運效益，促進菁英的專業養成，使員工職涯發展與學習歷練相互結合。2020年，員工訓練總時數達104.5萬小時，訓練經費總支出超過4.93億元。同時我們也鼓勵員工終身學習，提供每學期最高3萬元的進修補助，2020年申請公餘進修補助者有329人次，共投入605萬元。

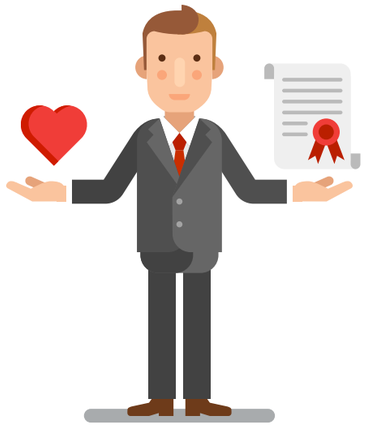
	2018 年	2019 年	2020 年
總訓練經費（仟元）	502,370	497,901	**493,000**
人均訓練經費（元）	22,707	22,938	**23,555**
總訓練時數（小時）	908,316	961,234	**1,045,267**
人均訓練時數（小時）	41	44	**50**

配合公司樽節政策，雖2020年較2019年總訓練經費略為降低，但因應5G元年等重點業務培訓，於總訓練時數及人均訓練時數仍有增加。

工作幸福感調查

自2011年起，我們每年以線上匿名問卷方式，辦理「中華電信工作幸福感調查」，旨在了解員工對工作現況的想法，做為我們精進管理的參考依據。調查議題包含對於工作環境、福利、員工敬業度及公司轉型的認同度，藉此傾聽員工的心聲，了解員工的感受與期望。

2020年工作幸福感調查為百分制，共回收4,698份問卷，回收率23%，有效問卷4,431份，有效回收率94%，工作幸福感平均82分，及員工敬業度平均90分。未來我們會持續針對員工反應的問題，提供具體回應並持續溝通。



健康安全管理

中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)的電信服務業者，透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。配合ISO於2018發布ISO 45001，隨即啟動ISO 45001國際驗證作業，與國際安全衛生趨勢無縫接軌，截至2020年底，共有26個分支機構通過ISO 45001國際驗證，預計全區將於2021年完成ISO 45001國際驗證，完善我們的職場安全與衛生管理目標：「持續改善安全衛生設施，營造安全、健康、舒適、友善的工作環境，降低職業災害」。

除執行電信作業危害辨識與風險評估外，針對高風險作業，我們採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範任何職業災害的發生。遵守安全衛生法規及相關規範要求外，亦持續改善工作環境的安全衛生設施與措施。

我們積極參與政府單位健康職場相關活動，共有3個轄屬機構榮獲衛生福利部國民健康署推動之「健康職場認證—健康促進標章」相關獎項。

- 遵守安衛法規 推動自主管理
- 實施危害辨識 落實風險管控
- 強化健康服務 促進身心健康
- 推動全員參與 提升安衛績效
- 持續改善設施 營造優質職場
- 辦理職安訓練 提升安全意識

中華電信依循 GRI 403，揭露職業安全衛生相關內容

設置專責職業安全衛生管理單位

中華電信全區各級機構皆設有「職業安全衛生委員會」，勞工代表佔比平均為34%，每季開會一次，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項；並設置專責一級「職業安全衛生管理單位」負責規劃、督導與推動安全衛生相關業務。

總公司職業安全衛生委員會共有29名委員，勞工代表有10名（佔34%）。2020年召開4次會議，勞工代表提案計8件，議題分別為安全衛生管理精進6件及職工福利事項2件，皆已有效解決。

僱用專職護理人員 促進員工健康管理

為確保員工健康及發生緊急狀況時，能得到即時的醫療協助，2020年我們正式僱用22名專職護理師、特約20位醫師於各機構執行勞工健康服務，並分別於信義園區（含宜蘭、花蓮）、愛國園區、大安園區（含基隆）、國光園區（含學院）、桃園營運處、研究院（含新竹、苗栗）、台中營運處、行分台中營運處（含南投）、彰化營運處（含雲林）、林森園區（含屏東、台東）等十處設置健康服務中心，提供健康服務、諮詢及照護。

特約醫師協助辦公室現場巡視，對使用電腦作業員工，提供符合人因工程的建議、調整電腦及座椅高度，辦公設備採購，除依公司《材料技術規格》外，皆須符合國家標準(CNS)；針對員工作業環境，定期實施溫度、濕度、照度、噪音、室內空氣品質(CO_2)的監測及記錄，確保作業環境之舒適與安全，2020年監測結果皆符合規定。

針對高架作業人員，建置6套健康讚(i-med)系統，分別設於轄屬機構客網中心，提供作業員工於出工前血壓量測，進行監測管理，降低職業災害；另於全區設置職場健康管理生理（血壓）量測系統共10套，並結合我們的「企業員工健康管理系統(EHS)及健康雲」，讓同仁可隨時監測個人血壓變化。

年長員工健康促進行動

2020年，促進年長員工健康保健，由裡到外推行自主健康管理行動，除了鍛鍊體能，並透過活動建立朋友間的支援系統。

- **健康檢查：**包含頸動脈超音波及心臟超音波檢查，以評估缺血性腦中風危險性、診斷心臟冠狀動脈是否狹窄及心臟瓣膜是否閉鎖不全，及眼底攝影（觀察黃斑部病變、眼底血管、青光眼）。
- **健康講座：**邀請衛福部屏東醫院-陳韋伶醫師主講「女性更年期健康」，落實健康檢查成效預防並降低疾病危害；邀請聯醫仁愛院區林怡君主任主講「認識失智症及照護」，理解失智症，進而支持失智者及家屬；邀請劉素鳳心理師主講「中高齡勞工身心健康」，說明中高齡者身分角色及生理心理變化；邀請台安醫院林欣穎醫師主講「常見筋骨關節疾病簡介與保健」，講解如何調整坐姿，以免身體不適。

科技體適能檢測

2020年教育部體育署與遠見雜誌合作辦理科技體適能檢測活動，信義園區共100人參與。活動檢測內容包含：身體組成分析（身高、體重、腰臀圍、四肢軀幹肌肉、脂肪、蛋白質、礦物質、肥胖程度）、肌力適能（握力）、柔軟度（坐姿體前彎）、心肺適能（漸進式原地抬膝踏步），促進同仁了解自身體能狀況及吸收運動新知。

降低職業災害

中華電信《意外事故處理要點》訂有職業病評估流程，從業人員如有罹患職業疾病之疑慮，可協助其依職業災害勞工保護法規定，向直轄市、縣（市）主管機關申請認/鑑定。另為落實源頭管理，確實管控施工風險，我們在線路工程管理系統中，加註高風險作業危害辨識與風險評估資訊，供作業人員能有效辨識的參考依據。

針對高風險作業，我們採取作業許可制並善用資通訊專業，要求員工作業前使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防。為提升員工安全衛生知識與技能，2020年辦理多項職業安全衛生教育訓練，計124班次、共7,570人次參加。其中急救人員教育訓練，共614人次、計11,052小時；另參加台北市AED教育訓練共307人次，計614小時。

安全e點靈App

中華電信自行開發的職安衛M化管理工具「安全e點靈App」，讓員工、合作廠商於作業現場直接透過手機App，進行危害告知、作業申請、遠端不預警抽查，即時的安全檢核，不受空間限制，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與有效性。透過安全e點靈App，2020年，動火、吊掛、高架、電力及消防防護中斷等作業許可申請完成率達97.8%、危害告知完成率達99.9%。

「安全e點靈App」，曾榮獲臺北市勞動局頒發「臺北市勞動安全創意獎」，2017年起，開始推廣予中華電信全區機構及台鐵、台電使用，協助導入M化安全衛生管理，技術資源共享。

2020年員工及非員工之職業傷害、職業病一覽表

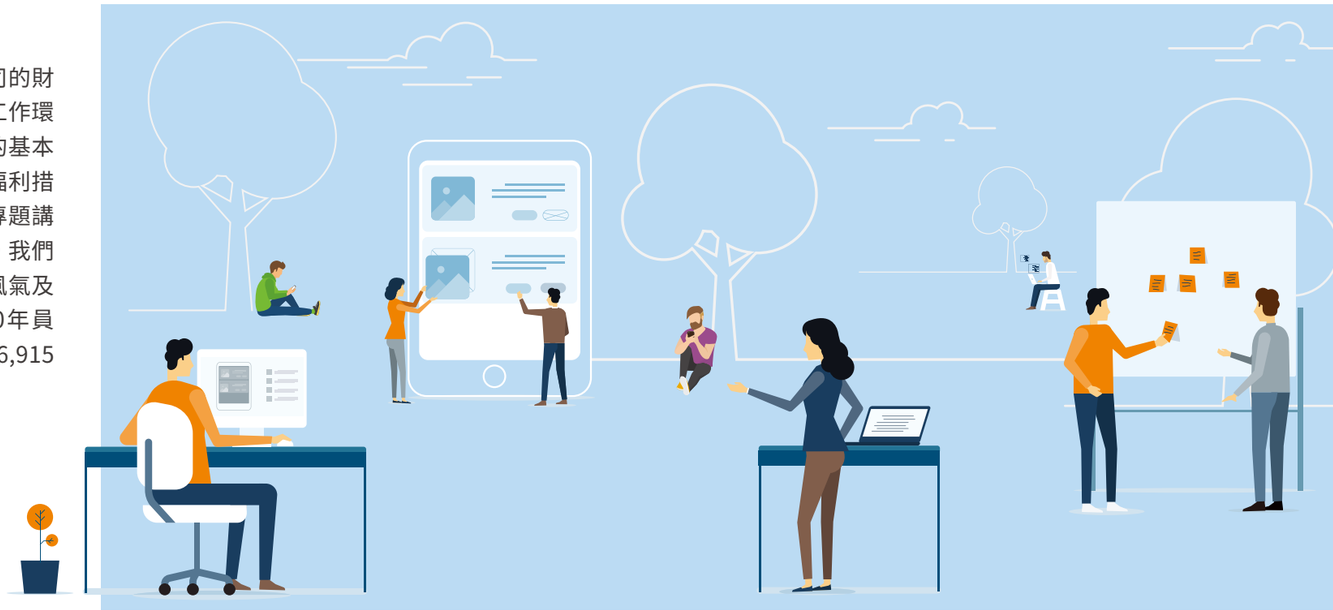
♂ ♀ 合計

工作者	中華電信			進場承攬商		
工作總時數（時）	41,860,000			11,934,360		
職業傷害死亡人數（人）	1	0	1	0	0	0
職業傷害死亡率（%）	0.02	0	0.02	0	0	0
可記錄之職業傷害人數（人）	33	7	40	11	9	20
可記錄之職業傷害率（%）	0.79	0.17	0.96	0.92	0.75	1.68

1. 工作總時數：8小時*人數*工作天數
2. 職業傷害死亡率=（職業傷害所造成之死亡人數/工作總時數）× 1,000,000
3. 嚴重的職業傷害率（失能超過6個月）=（嚴重的職業傷害人數/工作總時數）× 1,000,000
4. 可記錄之職業傷害率=（可記錄之職業傷害人數/工作總時數）× 1,000,000
5. 進場承攬商定義：係於中華電信營運據點，現場工作之個人或組織
6. 職業傷害及職業病類型：墜落、跌倒、交通事故
7. 統計數據不包含通勤事故
8. 2020年中華電信職業傷害死亡1人（於執勤中因「心因性休克昏迷」過世）

健康促進活動

員工的健康是公司的財富，提供安全健康的工作環境是中華電信對員工的基本承諾。除了提供多元福利措施，包括健康檢查、專題講座及健康促進活動等，我們亦致力推動職場運動風氣及支持運動產業，2020年員工健康照護的支出為76,915仟元。



項目	2020 年成果及說明
員工及眷屬健康檢查	• 提供優於法令的健檢照護，可依員工年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當受檢套餐，共**20,428**人接受檢查。 • 員眷可享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共**3,276**人參加。
免費施打流感疫苗	• 免費流感疫苗施打，符合公費施打條件者於健康管理系統完成網路預約便可接種，共**1,171**人參與。
員工協助方案(EAP)	• 自2007年起推動EAP，為國內早期推動的大型企業之一。 • 提供員工每人**一年5次**免費外部專業諮詢服務，協助解決法律、醫療、家庭親子、職場關係及壓力等困擾。 • 年度服務**480**人次、個案管理師入廠服務**19**次。
遠距工作	• 電話轉接：利用辦公室電話設定轉接 • 即時訊息：利用Qmi即時通訊軟體通報 • 信件送收：利用Web mail信件收送 • 視訊會議：利用UC、hiVideo、Teams • OA網路行政作業：利用HiGate遠距辦公或手機行政M化服務
員工健康促進活動	• 舉辦健康專題講座**151**場次，**10,398**人次參與；知性之旅**71**場次，**10,950**人次參與；健康篩檢**12**場次，**877**人次參與；其他大型及社團活動**316**場次，**21,811**人次參與。 • 每月發布健康衛教資訊至少**2**則，宣導正確疾病預防概念、增進同仁健康意識。

項目	2020 年成果及說明
彈性工時	• 每工作日8:00~9:00及17:00~18:00為彈性上、下班時間。
勞工健康服務	• 採網路或電話預約方式提供員工健康諮詢，醫師每月臨場服務**34**次，每次**3**小時，每人次約30分鐘。 • 使用自行開發之「員工健康管理系統」分析、評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性主動給予關懷，必要時提供臨場服務，安排醫師與員工面談，提供健康指導與照護。 醫師諮詢服務人次（30 分鐘 / 次）**2,385** 醫師臨場服務次數 **407** 護理人員諮詢服務人次 **10,485**
健康職場	• 針對室內噪音、照明光線、溫度、濕度及空氣品質進行定期檢測、維運與清理。 • 提供符合人體工學坐椅、對外通風門窗以及室內綠植。
員工餐廳	• 員工餐廳提供營養均衡與多元化的餐點選擇。 • 食品供應商皆通過嚴謹的食安審查，以確保員工吃的安心健康。
防疫假	• COVID-19防疫期間，核給從業人員「防疫公假」共計**75**人，公假總時數**3,139**小時。 • 照顧12歲以下子女、不給薪、不影響全勤的「防疫照顧假」，請假人數**124**人，總時數共**3,798**小時。
平衡職場生活	• 全台設置會館達**30**處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿。

營造幸福企業

中華電信將員工視為公司重要的資產，員工家庭生活美滿，是成就公司永續經營發展最主要的動能。我們採取「不裁員不減薪」原則，提供多元福利措施及優惠，配合國家生育政策、留用年輕人才，實施0-6歲托兒補助措施。我們致力透過軟、硬體資源建置，將於台北市、新北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市設立職場互助教保服務中心，預定2022年8月正式開班，提供員工子女、孫子女教育及照顧服務，落實員工子女照顧，營造友善職場，讓員工能夠安心、展現最佳能力，為個人及企業創造更高價值，營造健康安心之幸福企業工作環境。

項目	活動內容 / 場次說明	參與 / 受惠人數	投入 / 補助金額
育嬰津貼（公司）	依《就業保險法》給付六個月津貼，中華電信政策另外給付勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼	116 人	13,705 仟元
托兒補助（公司）	員工子女符合 0~6 歲補助資格者，由系統自動補助 5,000 元 / 每年，自 9 月起增加為 6,000 元 / 每年	2,523 人	14,668 仟元
體育活動	全區辦理路跑 90 次、健行 383 次、球類 79 次及其他活動（爬樓梯、健康操、散步、健康講座等）946 次	58 千人次	11,543 仟元
持股信託	增進員工福祉、提高員工對公司的向心力、共享企業經營成果	17,913 人	每人約 2.4 仟元 / 月
子女教育補助	每年 2 次（上、下學期）	17,953 人	80,786 仟元
結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚補助	187 人	467.5 仟元
生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	374 人	935 仟元
喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪葬補助	677 人	3,385 仟元
休閒體育空間	綜合體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、桌球場、綜合型活動空間、卡拉 OK、員工會館		共計 13,103 坪

相關福利以提供中華電信不定期契約員工為主，未包含子公司。

優於法規的假別

特 休

CHT	勞基法
服務年資滿7年：21日	服務年資滿7年：15日
服務年資滿10年：28日	服務年資滿10年：16日
服務年資滿15年：30日	服務年資滿15年：21日

喪 假

CHT	勞基法
特定親屬皆優於法規	無

娩 假

CHT	勞基法
42 日	8 週
不計休息日、例假、國定假日	含休息日、例假、國定假日

流 產 假

CHT	勞基法
全薪	無薪

病 假

CHT	勞基法
全薪	半薪

事 假

CHT	勞基法
有薪 5 日	無薪

生 理

CHT	勞基法
全薪	半薪

產 檢

CHT	勞基法
8 日	5 日

優於法規的育嬰津貼

為協助員工兼顧事業與家庭，自2006年起，率先實施育嬰留職停薪制度，員工於育嬰留停期間，前六個月依《就業保險法》領取主管機關給付之育嬰津貼，期滿後依公司政策發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼。中華電信依規提供家庭照顧假、男性陪產假、女性生理假、產檢假、娩假及哺乳室等，配合政府防疫政策亦提供防疫照顧假。2020年，實際申請育嬰留職停薪者有71人；請領育嬰津貼者共計116人，發放育嬰津貼共13,705仟元。

年度	項目	男	女	合計
2020	符合育嬰留停申請資格人數 (A)	852	369	1,221
	實際申請育嬰留停人數 (B)	9	62	71
	育嬰留停申請率 (B/A)	1.1%	16.8%	5.8%
	應復職之育嬰留停人數 (C)	11	69	80
	申請復職人數 (D)	12	66	78
	復職率 (D/C)	109%	95.7%	97.5%
2019	育嬰留停復職總人數 (E)	18	61	79
	申請復職後服務滿一年人數 (F)	18	61	79
	育嬰留停復職留任率 (F/E)	100%	100%	100%

1. 2020年符合育嬰留停申請資格人數(A)：2018-2020年請過產假及陪產假的員工人數。
2. 2020年應復職之人數(C)：2018-2020年申請，並應於2020年復職的人數。
3. 2020年申請復職之人數(D)：2018-2020年申請，並於2020年復職的人數。
4. 復職率：（當年度申請復職人數/當年度應復職人數）×100%。
5. 留任率：（前一年度復職後持續工作一年的人數/前一年度復職人數）×100%。

退休保障

依據《中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點》以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定辦理員工退休事宜。

《勞動基準法》

按月提撥每月薪資總額上限15 %的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為392億元。

《勞工退休金條例》

按月提撥不低於其月提繳工資6 %的勞工退休金，儲存於員工在勞動部所設立之勞工退休金個人專戶。

月提繳工資為員工每月工資對照「勞工退休金月提繳工資分級表」適用級距工資，且每年依法調整兩次。

終身學習與培訓計畫

為協助員工適應並創造退休後優質生活，特委託中華電信學院辦理「回甘樂活員工退休關懷班」，2020年計辦理12場次、共748人次參與；亦持續捐助「中華電信退休同人協進會」450萬元辦理相關活動；捐助150萬元辦理旅遊活動，及全區志願服務人員春節餐費30萬元。

為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》，顧問分為有給職與名譽職二類。執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。

人權價值守護

我們重視人權議題，積極守護人權價值，響應聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》的核心精神，禁止任何形式的歧視、禁止強迫勞動與僱用童工，並呼應聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》的國內法制化；加強人權意識提升，讓利害關係人都能受到尊重與公平的對待。

在資訊平權議題上，中華電信加入國際電信世界大會，遵守該會訂定之《國際電信規則》相關規範，保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明化、支援發展中國家電信發展、為殘疾人士獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利。

此外，我們支持聯合國《商業與人權框架》及其《指導原則》，定期進行人權盡職調查，以確保營運價值鏈之各項人權議題都得以被評估，並將各項風險控制至最低之程度。

人權議題包括反歧視、性別平等、結社自由、集體談判、童工、強迫與強制勞動、原住民權利等。

2020年中華電信價值鏈人權評估結果

價值鏈標的	據點數 / 家數	評估機制	評估比例	具風險比例	提升機制 / 說明
中華電信轄下一、二級機構	28	• 勞資會議 • 團體協約 • 工會會議 • 年度人權事件調查	100%	1.6%	• 部分機構有違反社會法規與職業安全與衛生之情事，將持續追蹤、管理。 • 透過工會與《團體協約》之簽訂，保障勞工人權。 • 2020年無促進勞動環境相關風險情事。
子公司	21	• 年度CSR執行狀況調查	100%		
轉投資公司	16	• 年度CSR執行狀況調查	100%	2.5%	部分轉投資公司有違反社會法規之情事，已提供相關改善建議，未來將持續追蹤、管理。
上下游供應商	Tier 1 2,078 關鍵 Tier 1 192 關鍵 Tier 2 28	• CSR問卷調查 • CSR二者稽核 • 職業安全衛生稽核	100%	0%	• 部分供應商有違反勞動法規之事件。 • 將持續透過ESG教育訓練、交流會或相關管道，追蹤已鑑別出風險之供應商，是否有改善措施及落實狀況。
社會大眾	所有消費者	• 多元化申訴管道(含歧視及騷擾) • 服務滿意度調查 • 個資與隱私權保護調查 • 少數群體服務機制	100%	0%	• 2020年無歧視或騷擾、侵害顧客隱私、個資之事件發生。 • 將持續推動5I SDGs倡議，確保各群體間的資訊平權。

關鍵人權風險議題

資訊平權

期望透過通信技術，營造一個沒有科技及資訊障礙的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動，及藝術人文的提升，都可以透過網路進行連結，讓所有人不分年齡、社會地位、地理因素、教育程度，都能因數位科技而受益，創造無限可能。

基於資通訊本業的特質，本著「價值之所在即責任之所在」的精神，我們深入台灣社區，以「縮短數位落差，創造數位機會」為宗旨，觀察數位落差發生趨勢，提出各種解決方案，以積極行動促進社會創新與數位包容，同時投注許多心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區創造數位機會。

顧客人權

由於產業性質，中華電信除了建立企業適用之資訊安全管理系統外，也針對顧客個人資訊實施應有之保障措施。聚焦營運管理，我們建置符合ISO 27001與BS 10012等國際標準的資訊安全管理系統，並定期透過專業人員或第三方單位執行供應商稽核與監督，針對設備或軟體供應商，更嚴格實施相關測試與弱點掃描，確保無後門或惡意軟體。

針對顧客隱私保護，除了須事先取得顧客同意方能蒐集個人資料外，內部也建立《顧客資料再利用之保密安全原則》，並遵循「名單不落地」原則，禁止人員擷取或下載，以避免任何個資外傳或洩漏之風險。

防範產品或服務損害利害關係人，例如環境電磁波量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，民眾可申請免費基地臺電磁波量測服務，以降低社區民眾健康安全疑慮。

從業人權

為防範潛在職業安全風險，中華電信透過職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000/ISO 45001)的導入，有系統地落實員工安全衛生管理，針對高風險作業，除了遵守安全衛生與相關法規，亦強化風險管控，持續改善工作環境的安全衛生設施與措施，以積極行動落實對員工的保障。

針對客服人員在服務過程中可能遭受客戶不合理要求與人身攻擊，我們建立SOP處理流程，供同仁妥善應對，並視事件情節之影響程度個案處理，情節嚴重者，將委任專業律師協助制止不法侵犯行為。自2011年起，中華電信即獲得ISO 10002系統認證，建立完善客服作業流程與處理機制，並定期開設相關教育訓練課程，在建構專業能力之餘，也積極防制壓力對客服人員身心健康之危害。

當地人權

為落實反強迫勞動與不當工作環境之理念，中華電信於採購階段即要求投標廠商須簽署《無使用衝突礦產聲明書》，確保供應商無使用剛果民主共和國等人權高風險地區所產出之原物料，避免在提供資通訊服務與產品的過程中，助長戕害當地居民之基本人權。我們視狀況於必要時要求供應商提供礦產來源證明、第三方認證或接受稽核，以確認無相關情事。我們亦要求供應商遵循《有害物質禁限用指令》，從源頭防治有害物質對當地從業人員、環境，甚至是顧客之危害。

消費者權益守護

數位轉型 通路虛實多元

中華電信重視消費者聲音，除了產品服務之創新技術與特色外，更從消費者角度出發，透過多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質且具效率的服務。截至2020年底，全台灣實體通路服務直營門市455家，特約門市245家，共計700家，不分都市及偏遠地區，提供消費者更便捷、貼心的服務。

誠信行銷 資訊透明友善

我們的產品與服務皆有提供使用規範說明，並主動告知消費者產品特性和應用資訊，於設計時考量對消費者過度使用的影響，並於行銷時提供友善的提醒。此外，為了讓各服務據點的輔銷物陳列及作業管理保有一致性，我們訂有《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，提供消費者更良好的服務環境，維持企業專業優質形象及服務品質。2020年並無違反健康安全、產品標示等相關法規情事。

綠色服務 環保複合創新

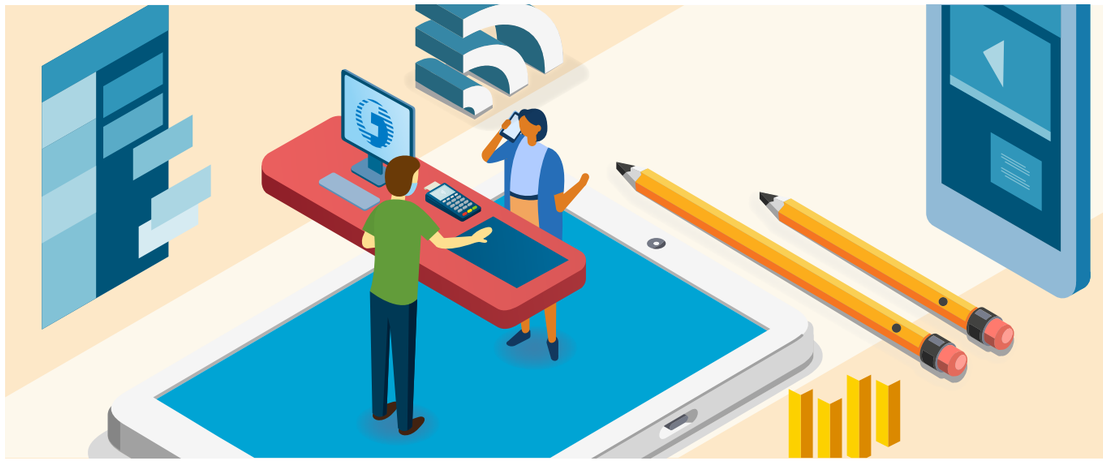
2018年起，我們陸續於中壢、苗栗、新竹設置電信複合門市，結合咖啡廳、3C及展示體驗等，發揮綠色商店功能，展售電動機車、電視機、電冰箱及空氣清淨機等綠色節能家電，推動綠色商機發展，提供客戶一站式購足及全新門市服務體驗。

類別	說明
產品資訊平台 客服資訊站	「客服資訊站」為業務及工務訊息之「收納專區」，專責人員接獲業務及工務資訊新增或異動通知後，依 SOP 流程完成資訊驗證，並編輯相關 FAQ 上傳至本平台，供中華電信客服人員（含服務中心及客服中心）與線上客服查詢使用。
消費者進線	完整告知消費者產品特性與相關優惠活動資訊。

精緻貼心服務

中華電信以精緻、體貼、專業的服務機制，為客戶打造最有溫度的服務體驗，積極累積客戶對我們品牌的好感與忠誠，近年來更導入大數據分析，讓我們更深入了解客戶真正的需求，提供體貼且客製化的服務及產品。

中華電信客服專線為維持優質與穩定之服務品質，歷年來已通過ISO 9001、ISO 10002、BS 10012及ISO/IEC 27001等多項國際認證。近年更精益求精，致力發展以客戶為中心之客戶體驗優化工程；運用大數據分析，發掘客戶在意的關鍵環節，用心傾聽客戶的聲音，持續優化流程與精進系統功能，創造最佳之體驗與價值。2020年榮獲國際外部第三方驗證單位SGS-Taiwan頒發「個資管理卓越獎」。



中華電信客服機制速覽

項目	說明
客服規模	• 全台設有15個客服中心，客服人員全年平均約2,500人
多元服務管道	• 文字線上客服 • 網路社群－「中華電信Q博士粉絲團」 • 網路客服中心 • 手機版網路客服中心 • 客服App • 簡訊客服
訓練及成果	為強化「以客為尊」之服務理念，提供客戶最佳服務體驗，並考量新冠肺炎疫情影響，2020 年運用 Microsoft Teams 工具，開辦三場現場零學員、零群聚之「以服務帶動銷售」遠距線上研習課程，培訓種子人員 150 位，人均受訓時數 6 小時。 中華電信客服人員需具備良好之服務語態及應對禮儀，更重視客服人員專業知能之養成教育。2020 年共訓練 9,853 人次，總時數 4.4 萬小時。

年度	受訓總人次	受訓總時數	人均受訓時數
2020	**9,853**	**44,368**	**4.5**
2019	5,885	127,511	21.7
2018	5,684	141,207	24.8

2020年受疫情影響，電信學院減少現場授課，改採較短時數之線上教學課程，致受訓人次增加，總時數卻減少。

CSEA卓越客服大獎

- **獲頒「最佳智能系統應用企業」— 自主研發IVR語音導航核證應用**

為提供客戶更優質的服務體驗，近年來積極發展智慧客服創新應用。2018 年導入文字客服機器人，成功打造人機協作新模式，2020 年 IVR 語音導航核證上線，透過自主研發具備語音辨識、語意理解、語音合成、自動化回饋學習及彈性調整機制等五項核心技能之 AI 客服機器人，執行客戶進線之語音導航及核證工作，大幅提升客服作業效率。

- **獲頒「最佳客服管理企業」— 以ICT資通訊科技支援政府防疫**

自 2020 年初新冠肺炎疫情爆發以來，我們以 ICT 資通訊科技支援政府防疫，包括設計提供防疫手機、開發電子圍籬監控系統、大數據分析疫情足跡等創新作為，有效協助政府進行疫情管控。於農曆春節開始，動員四個客服中心專線人力，並調度場地、座席、系統及電路等資源，機動調整 IVR 語音，快速建置 KM 知識庫，啟動居家檢疫主動關懷，創下單日最高應答量 4.7 萬通，協助疾管署因應 1922 防疫專線話務，充分展現應變能力。

客服之星表揚

為鼓勵客服人員發揮熱忱服務精神與專業能力，中華電信針對獲客戶讚許之客服人員，依案例情節提供不同等級獎勵，並列入績效評核成績，以表揚優秀同仁。

客服專線關鍵績效指標

中華電信空中櫃檯各專線於2011年通過「ISO 10002:2004客訴管理系統」認證，為國內首家取得相關認證之電信業者。我們將顧客投訴視為企業持續改善的契機，以顧客的反應為基礎，對於客戶的申訴意見，設定於3個工作日內必須處理完妥，持續提升服務品質。除了客服專線外，消費者也可經由公司官網，或經董事長授權的中華電信總機(02-23446789)直接向首長室助理人員申訴。

KPI	2018 年	2019 年	2020 年
20 秒內人員應答率	73.42%	73.37%	68.98%
服務滿意度（滿分 5 分）	4.71	4.74	4.75

消費者服務滿意度調查

我們透過不同類型的滿意度調查，就各項業務內容，找出消費者最關心的問題與期待，做為未來改善之參考目標。並透過消費者意見處理系統，將調查分析結果彙集的意見及建議即時傳達給產品及業務單位，亦包括風險管理部門及公關部門，同時每月由產品部門與客服單位定期召開檢討會議，務求滿足消費者的期待。

針對委託外部機構執行之滿意度調查，我們每年都會依據各項調查結果，將「重要度-表現度分析(Importance-Performance Analysis, IPA)」落於「需加強改善區（第IV象限：高重要度與低滿意度）」之項目，交由相關單位進一步分析原因、研提具體改善措施，並於次一季追蹤各項改善措施辦理情形。

委託 **外部機構** 執行

調查結果（滿分 10 分）

大企業客戶	9.09 分
中小企業客戶	8.72 分
一般消費者	7.77 分

嚴謹的個資與隱私保護管理機制

我們非常重視客戶的個人資料及隱私權益，有關個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，均依《隱私權保護政策》、各業務《個人資料蒐集告知聲明》及《個人資料保護法》相關法令規定之範圍內使用，不會任意交換、出租或以其他變相之方式，揭露予第三人。

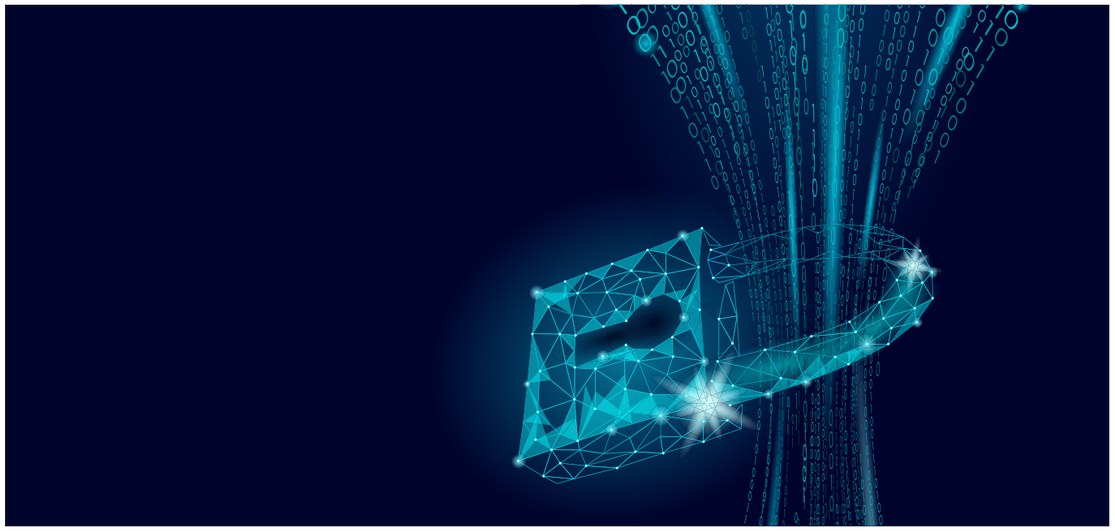
我們依據法規命令及國際標準，建立嚴謹的個資隱私保護管理機制，在業務推展前執行風險評估，並構建嚴密保護措施與安全環境，避免客戶資料遭竊取、竄改及非法利用，並對內部人員施予完善個資隱私保護訓練，符合主管機關要求，保護客戶的隱私。

我們持續強化作業程序與提升資訊技術，確保各作業環節落實個資隱私保護安控措施，定期追蹤各項績效指標執行成效，每年接受內外部稽核並通過主管機關查核及第三方認證（ISO 27001 / ISO 27011 / BS 10012 / CSA STAR Certification，證書持續有效），提供消費者最完善的資安與個資隱私資料保護。

中華電信個資管理機制

類別	說明
客戶個資隱私資料蒐集、處理與利用	**資料蒐集類別及內容** 當客戶使用中華電信的服務時，基於法規確認身份或提供服務之需要，我們蒐集帳戶、位置、網頁瀏覽 / 行動裝置應用程式等個資隱私資料。 客戶可以透過多元管道（如網站、App、門市及客服專線），容易取得及了解我們蒐集、處理、利用及第三方揭露個資類別與方法，及客戶得行使之權利（包含查詢、請求停止蒐集、處理、利用及刪除等）。 **資料利用與保護** 為提升客戶使用體驗與維護客戶關係，我們運用客戶資料進行分析，提供更優化貼切的服務及最適合客戶的優惠資訊，客戶亦可隨時請求停止此類資料的使用。 針對客戶個人資料的使用，進行 100% 監控，並施以嚴密的保護措施，防止個人資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竄改，以保障客戶個人隱私資料安全及權益。 2020 年中華電信二次使用客戶資料比例為 84.4%。
個人資料提供	我們絕對不會任意交換、出租或以其他變相之方式，將客戶的個人資料揭露予第三人，但取得客戶的同意或依其他法令有特別規定者，不在此限。 • **執法機構申請** 當政府及執法機構為維護公共安全及打擊犯罪，向中華電信行文調閱或查詢客戶資訊，我們依相關法令規定，經嚴格審查申請流程後，據此提供政府及執法機構客戶資訊，若審查不符相關法規程序及要件者，則拒絕提供，2020年提供比例為92.5% ，拒絕提供為7.5%，主要為不符合法規及來源資料錯誤。 • **配合政府防疫** 因應COVID-19疫情，配合政府防疫需求，依《傳染病防治法》及《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》，以增進全民公共利益為前提，全台電信業者皆依法提供相關資訊予衛生福利部疾病管制署，協助政府推動居家隔離政策，遏止疫情擴散，同時嚴格管控資料安全，以維護客戶隱私。
個資隱私保護諮詢與申訴管道	我們對個資隱私保護議題，均由受過個資法訓練的人員，提供客戶專業的諮詢與申訴管道。 • 申訴專線 : 0800-080-090 • 意見信箱 : https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/service/emailus • 如果客戶在30天內未能解決個資隱私使用問題，亦可聯繫我們，連絡資訊如下： 收件人：中華電信股份有限公司 / 資通安全長 地址：台北市信義路一段 21-3 號 聯絡電話：(02)-2344-6789 我們已建立個人資料事故通報、應變及改善機制，透過輿情分析及客戶諮詢與申訴管道，蒐集資訊，一旦發現疑似個資事件，須依通報窗口名單完成通報，如為重大事故須升級通報總公司資通安全處及資安長，並於規定時限內組成應變小組，啟動緊急應變程序。 若證實屬個資事故，本公司會依暨有事故處理程序，進行事故調查與分析，找出根因，清查損害範圍，保存相關事證，同時採取緊急應變措施，監控輿情及客訴變化，掌握該事故個資遭不法蒐集、處理、利用之情形，預防損害擴大，並依法通知當事人與主管機關。若因該事故致使客戶權益受損，本公司亦將提供當事人補償或法律協助，全力協助維護客戶的權益。 2020 年客服專線受理客戶投訴「疑似洩密申訴案件」共計 8 件，其中，國家通訊傳播委員會通知 1 件，透過客服專線投訴 7 件（較 2019 年增加 4 件，佔全年客服專線服務量 0.000018%），經調查後皆確認無洩漏個資之事實。
個資隱私風險管理	本公司個資隱私風險管理機制，基於識別內外部威脅 (包含法規與國際標準變化、主管機關要求、資安威脅趨勢、查核結果等) 對組織營運、業務帶來之風險，盤點當年度的重要風險議題，進而分析風險發生的衝擊程度與機率，評估風險處理優先順序，訂定風險處理目標與措施，定期檢討與評量指標達成情形。

更多中華電信資安與個資隱私保護相關資訊，請參閱官網



鄉鄉有1G，村村有100M

我們積極建設行動網路，全台4G基地臺數與各縣市布建數均為業界第一，依國內官方公布4G行動上網速率量測結果，中華電信行動網速稱冠22縣市，並蟬聯OpenSignal「4G下載速度」及「整體下載速度」雙料冠軍、Speedtest「全台行動網速第一名」大獎，網路品質備受國內、外肯定。

我們將持續建設，重視客戶使用感受，致力提供全台第一的行動網路，同時為確保資訊平權，除了積極強化人口稠密都會區的行動上網品質，我們更重視偏鄉訊號涵蓋，目前4G鄉鎮數涵蓋率已達100%。

為提升數位人權的落實，我們積極響應行政院「數位國家・創新經濟發展方案」（DIGI+方案），目標訂定「2020年1Gbps涵蓋率達90%，2025年2Gbps涵蓋率達90%」，使國民有公平的發展機會，以激發數位經濟的創新應用，創造產業價值，倍增經濟成長動能，完成偏鄉超寬頻網路建設。2020年已達1Gbps等級到鄉、100Mbps等級到村（里）、擴展Wi-Fi熱點寬頻，及強化偏鄉4G行動寬頻基地臺計畫等80項前瞻計畫，投入建設費用達2億。

擴建無線熱點

我們積極配合政府政策，推動全民免費無線上網服務，以合理租用Wi-Fi收費方案及強固的用戶認證平台，配合全年無休的維運監控系統，讓政府經營之免費無線上網服務，熱點遍布全國。

在社會參與方面，我們配合國際大型運動賽事、各縣市政府活動及特定節慶，擴建熱點提供民眾順暢上網。元旦跨年晚會建置約81個熱點、元宵燈會建置約19個熱點，及其他活動配合建置約31個熱點，全年投入節慶活動計20件、合計建置約131個熱點、投入成本超過102萬元。

電磁波檢疑服務

根據世界衛生組織(World Health Organization, WHO)報告及相關科學研究表示，基地臺和無線網路的訊號暴露值，不致於對人體健康造成影響；國家通訊傳播委員會(NCC)亦發布，國內基地臺電磁波的功率都在國際標準值以內，對人體不會造成危害，因此行政院環保署並未將基地臺列為環境污染源。

對此議題，我們嚴格遵循主管機關訂定之安全標準進行行動通信系統建置，電磁波能量比吸收率(Specific Absorption Rate, SAR)均符合NCC所訂定之限制。為求保障消費者通訊權益，另在基地臺設置點難尋之情況下，我們針對基地臺不同設置階段，完善相關對應措施，力求符合法規之規範。2020年與基地臺相關之裁罰或行政處分計1件，罰款達50萬元。原因源自於消費者要求「收訊品質良好」，又對「基地臺可能影響健康」有疑慮。

依規定環境電磁波之量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)最新公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，即900MHz頻段須小於0.45毫瓦/平方公分，1800MHz頻段須小於0.9毫瓦/平方公分。民眾若對住家附近的基地臺有疑慮，可撥打0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務。

宣導正確電磁波觀念

我們與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波的正確觀念。

配合國家通訊傳播委員會與全台10個縣市政府辦理電磁波宣導座談會12場、24場地方宣導座談會，完成125件免費電磁波量測案件。

透過地方辦理活動時，發放電磁波宣導品及宣導手冊，引導民眾認識電磁波議題。

中華電信基地臺架設類型

	獨立基地臺	共享基地臺
5G	0%	100%
4G	19.46%	80.54%
3G	14.72%	85.28%

1. 均在既有建物上建置使用。 2. 5G於2020年7月1日開臺。

通訊無孤島

中華電信積極投入網路建設不遺餘力，更致力於提升偏鄉的行動通訊品質，不斷強化建置偏遠地區中繼傳輸備援路由、無線備援路由，並將備用電力增加容量，高抗災平台之備援效能提升至72小時以上，讓偏遠地區不會因天災停電，失去與外界的聯繫。

項目	說明
應變機制	每年執行網路及設備的調度及搶修演練，針對行動電話基地臺制定妥善備援計畫，即基地臺採分散收容，當任一系統基地臺的電路、電力中斷或設備故障時，鄰近的基地臺仍能維持運作。
災害發生	若不幸發生天災導致通信中斷，將視受災區環境狀況，提供小型微波、衛星或移動型基地臺，讓災區能夠持續保持與外界的通信。

災害通報 安全升級

由中華電信自行研發的「災害緊急應變訊息通報系統」，2020年總共發布6萬餘則災害示警簡訊，應用於公路總局道路預警通報、原能會定期核安演練、消防署災防演習等，成功扮演災害預防資訊通報的角色。

配合國家政策建設「PWS細胞廣播系統」，協助政府單位與民眾提升防災意識及應變能力，第一時間將災害示警訊息（如颱風、地震、大雷雨、土石流、公路封閉、水庫洩洪、疫情通知及各類演習等）快速且正確針對特定區域民眾即時廣播，凡我們的用戶，只要手機具備且開啟PWS功能均能接收訊息，有利民眾避災準備。2020年災害警示2千4百餘次，發送區域涵蓋全國，其中疫情爆發初期，警示共4次，有效協助政府單位完成政令宣達、分散人流。

2020年網路中斷事件與因應措施說明

- **障礙概況：**2020年9月12日基隆信義局SVG設備障礙，影響15,585戶市話通信。
- **原因分析：**雷擊導致SVG兩台L2 SW故障，造成系統運作異常。
- **強化機制：**各營運處存放2部L2 SWITCH備品，供緊急調度使用。持續強化維運措施，推展預防性集中監控作業。
- **實際行動：**針對該批易受雷擊故障之L2設備，完成全區更換作業，提升雷擊保護能力。完成L2 SWITCH緊急備援SOP及教育訓練，提升同仁緊急應變能力。
- **年度成果：**在網路維運單位持續加強維運機制下，用戶的平均障礙次數由2019年的0.0007，改善至2020年的0.0006，平均障礙時間由2019年的0.138分鐘，改善為2020年的0.096分鐘。

電信服務與推廣

詐騙防制措施

2007年成立165反詐騙諮詢專線，配合警政機關進行詐騙防制行動。

項目	說明
投入資源	• 每月投入約10名客服人力，協同刑事警察局承接週間第一線業務。 • 「防制詐騙停斷話作業處理系統」提供疑似詐騙電話資料與協助即時偵辦作業，每月投入約3.1名客服人力。
網路 / 行動裝置詐騙防制	• 小額付款雙向簡訊認證機制。 • 雙向簡訊內容增加防騙警語。
2020 年成效	• 總進線電話量達184,589通，受理轉介民眾詐欺被害案件19,579件。 • 協助刑事警察局執行停斷話1,582門，成功攔截2,287件詐騙案件。

降低網路負面影響

我們持續以多元行動方案，降低網路負面影響，打造健康的網路環境。

項目	說明
防毒防駭管理	使用HiNet信箱的消費者可免費使用webmail服務，透過一次性選擇設定，決定往後是否將疑似垃圾郵件予以直接刪除。我們也持續關注《濫發商業電子郵件管理條例》草案中，責付網際網路服務提供者(ISP)之管理義務。
色情資訊隔離	提供K12信箱強制隔離、HiNet色情守門員、行動上網色情警衛，讓兒童及青少年遠離有害身心健康的網站。
使用時間控制	「HiNet上網時間管理服務」及手機「3G放心講」方案，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。
MOD 親子鎖	親子鎖分為「保護級」、「輔導級」，選擇級別後輸入分級密碼，設定後立即生效，有效建立兒少防護機制的管理。

綠色企業開拓者

S 策略 Strategy	M 管理 Management	A 行動 Action	R 回應 Response	T 目標 Target	I 指標 Indicator
• 加速資通訊產業綠化(Green of ICT)，透過資通訊協助社會整體綠化(Green by ICT)	• 訂定《中華電信供應商社會責任準則》 • 訂定《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》 • 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊	• 透過環境永續發展管理系統(EARTH)管理各項能源、資源 • 展開5G行動，追求經濟利潤、環境永續與社會責任三重效益 • 台灣第一家： 1. 與永續低碳聯盟(SALcE)合作，推動永續夥伴認證 2. 取得「氣候相關財務揭露(TCFD)」認證 3. 導入《ISO 20400永續採購指南標準》 4. 加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員 5. 通過 ISO 14046 認證	• 「中華電信CSR供應商夥伴交流會」、「永續環境參訪交流」 • 鎖定低碳產業，推動太陽光電	• 於2021年完成台灣首座智慧綠能員工宿舍（進度50%） • 於2023年達成： 1. 再生能源自建容量達**3,975.5**kWp 2. 以2017年為基準年，自有建築物減少**10**%碳排量 3. 以2017年為基準年，機房節能計畫節電率累積達**10**%	GRI 碳排放量**790,320.9986** t-CO_2e CHT 太陽光電系統總容量**2,783.665**kWp CHT 供應商ESG教育訓練近**100**人 CHT **20**家關鍵供應商完成CSR二者稽核 CHT 取得**105**張T-REC

本節回應之SDGs

水及環境衛生　可負擔能源　責任消費與生產　氣候行動

5G 綠色企業

電信業雖屬於低污染的產業，但中華電信了解，在營運過程中所使用到的能源及資源、廢棄物、維運以及採購業務等，都會對環境造成一定程度的衝擊。

我們制定「環境永續發展策略與目標計畫」，內容涵蓋環境永續發展政策、策略及策略地圖，每年編列預算，積極推動各項永續行動。

2020年成果

1G 綠色營運

- 自行開發EARTH系統，**100**%管理環境資訊
- **業界唯一**通過ISO 14046認證的電業信者
- 全營運據點取得ISO 14001、ISO 50001認證及ISO 14064-1驗證
- 取得「氣候相關財務揭露(TCFD)」認證

2G 綠色能源

- 自建太陽光電裝置容量達 **2,783.665** kWp
- 取得 **105** 張T-REC證書

3G 綠色商店

- **455**間服務中心轉型綠色商店
- 台北三創門市為**業界唯一**「零碳門市」，已取得「碳足跡(ISO 14067)、環保署服務型碳標籤及碳中和(PAS 2060)認證」
- 推動單據無紙化服務，累積節紙量每年達**5.9**億張

4G 綠色供應鏈

- **第一家**推動供應鏈永續管理電信業者
- 正式導入《ISO 20400永續採購指南》的資通訊企業
- 加入國際CDP供應鏈平台，擴大碳管理效能

5G 綠色採購

- 綠色採購金額達**904**佰萬元
- 年度綠色採購金額達總採購量**1.08**%

ISO 14001效期至2023/12/24止、ISO 50001效期至2022/12/17。

400g CO_2 Carbon Footprint Taiwan EPA
碳標字號第2014832001號
每服務人次
http://www.epa.gov.tw

為實踐綠色承諾、面對全球綠色挑戰，中華電信透過「綠色企業、綠色永續及綠色創新」策略，積極展開5G(Green)行動：「綠色營運、綠色能源、綠色商店、綠色供應鏈及綠色採購」，追求經濟利潤、環境永續與社會責任的三重效益。

	短期	中期	長期
綠色企業	新 IDC 機房能源效率 PUE 值達 **1.5** 以下	綠色採購比率 至少 **5** %	綠色供應鏈採購金額占 整體採購比例超過 **50** %
綠色永續	年度電力 絕對減量 **1** %	建置太陽光電系統 超過 **3,975.5** kWp	太陽光電系統建置 超過 **5,000** kWp
綠色創新	電信機房與 IDC 資料中心 節能達 **1** %	綠色產品及服務 營收年成長 **1** %	綠色產品及服務 佔總營收 **20** %

2020年代建宜蘭最大規模太陽能電廠

我們與維特克能源公司合作，於宜蘭縣完成新寶元鋼鐵與宜聯鋼鐵二座太陽能電廠，發電設備容量近3,000kW，預計年發電量可達3百萬度，每年減碳量近1,600公噸，約等同4座大安森林公園吸碳量。未來將持續拓展宜蘭縣太陽光電案廠，從開發、規劃、建置、維運做好工程品質，讓更多企業願意共同投入綠能產業。

1G 綠色營運

中華電信以成為「綠色企業」為目標，將環境議題融入企業營運及管理中，期望在能源與氣候變遷議題上，扮演更積極的角色。我們除了提升能源效率、積極研發對環境友善的產品與服務外，更強化核心職能，引領下一代低碳產業的發展。

環境永續發展管理系統 (EARTH)

為更有效率地掌握所有環境資源及環保節能成效，2008年我們成功研發「環境永續發展管理系統」，簡稱「EARTH系統」，有效降低能源費用支出、提升環境管理效率，功能包括：

節能創新
供單位上傳節能創新作為，以利標竿學習。

績效評核
以系統量化方式進行績效評比，激勵全體員工為環境永續貢獻心力。

用電管理
電力帳單集中繳納作業，已納管超過 64,710 個電號、2,918,907 筆電費資料。

用水管理
申請電子帳單集中繳納作業，系統納管超過 1,298 個水號、126,142筆水費資料。

碳盤查作業
提供相關碳查證資訊化表單，全區節省約 300 人天作業人力。

用油管理
分析油電混合車及普通車的用油數據，達到節能減碳的效果。

企業造林
針對樹木的種類、數量、保管單位及位置建檔，系統資料庫內超過 251 種樹種、67,350 棵樹木資料。

資源回收管理
回收種類、數量及負責單位建檔。系統已記錄 22 種回收項目，18,188,291 筆資源回收資料。

環保會館

中華電信會館提供中華電信及子公司，員工出差住宿及員眷休閒旅遊住宿用。為響應地球環保及個人衛生，會館不提供一次性消耗用品及毛巾，並執行各項節能措施，如太陽能熱水器、冷氣熱泵系統及更換LED照明等。2020年，全區共計19處會館通過環保旅店認證。

生態旅遊

中華電信期盼透過環境生態旅遊，讓員工在寓教於樂之中，了解極端氣候與個人環保、責任旅遊及尊重大自然與維護在地居民權利。我們定期舉辦員工生態旅遊，將環境教育融入旅程中、實踐於日常生活。2020年共舉辦102場，投入54,283仟元，共計15,209人次參與。

環境管理支出

年度	2018 年	2019 年	2020 年
環境管理費用（仟元）	319,637	328,558	329,126
佔營收比 (%)	0.15	0.16	0.16

響應綠能政策，打造第一座太陽能停車場

中華電信響應政府綠能政策並落實2025年非核家園理念，響應經濟部能源轉型太陽光電推動方案之「2020年太陽光電6.5 GW達標計畫」，打造雲林工業園區內第一座兼具發電及停車功能之太陽能停車場。

每年發電57.5萬度綠電，有效降低293公噸二氧化碳排放量，約發揮30公頃造林效益。規劃200席停車位，提供園區內周邊廠商員工便捷停車環境，滿足工業園區停車需求，兼具環保及長期投資效益，未來將陸續引進智慧化停管設備及太陽能LED導引停車燈，打造成為工業園區重要地標。

2G 綠色能源

因應氣候變遷，台灣已規劃再生能源配比由2017年6%，提升到2025年的20%，以降低二氧化碳排放。中華電信響應政府政策不遺餘力，累積資通訊技術創新研發能量，投入太陽能產業多年，積極布建太陽能發電站。截至2020年底，已在全台建置55處太陽能光電，總容量達2,783.665kWp。

單位：萬度

年度	總用電量 (A)	一般用電量 (B)	業務用電量－表燈 (C)	業務用電量－包燈 (D)	業務增加用電量 (E)	業務增加用電比例 (F)
2007 年	135,180	9,420	125,151	609	NA	NA
2018 年	137,191	106,264	24,107	6,819	3,182	2.32%
2019 年	135,066	103,338	25,497	6,231	802	0.59%
2020 年	135,350	102,684	26,784	5,883	938	0.69%

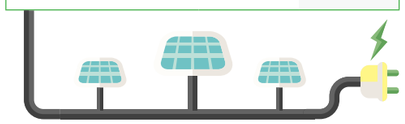
1. B：辦公區域及員工宿舍；C：基地臺、機房、公用電話等非自有建築物。
2. A=B+C+D，一般用電量來自自有辦公大樓，業務成長用電量含包燈及表燈。
3. E=今年業務用電量-去年業務用電量；F=E/A。
4. 此表呈現有電號之用電計算，浮動之無電號設備用電，已納入溫室氣體盤查數據中。

機房節電

中華電信重視機房節能省電效能，目前有資通信機房（含IDC中心）節能計畫之施行，同時有效使用自行研發的智慧節能系統(iEN)及機房電力空調集中監控管理系統(POSS)，透過網路進行動態之能源管理，發揮科技節能減碳、環境保護之效益。

IDC 機房電力使用

年度	2018 年	2019 年	2020 年
萬度	16,440	16,600	16,576



板橋 IDC 機房再生能源使用量

單位：度

年度	2018 年	2019 年	2020 年
太陽能發電量 (A)	95,624	100,896	104,608
總用電量 (B)	21,411,200	24,470,132	34,446,400
節電比例 (A/[A+B])	0.44%	0.41%	0.30%

大中華區最環保的資料中心-板橋IDC

中華電信板橋雲端資料中心為全台第一座符合TIA-942 Rated 3及Rated 4認證的國際級資料中心，且陸續取得ISO 27001、PCI DSS等多項國內外認證及標章，從機房建築、電力、機械、電信、資安都有最嚴謹的標準及規範，以確保資料中心的永續運行。

為有效降低機房維運風險及提升客戶信賴度，2020年成功取得Uptime Institute M&O認證(Management and Operations Stamp of Approval)，為台灣第一家取得M&O認證的專業機房，同年亦取得SOC認證，顯示我們在機房持續性維運管理上達到國際標準。

水資源管理

中華電信的用水主要為民生用水，除一般盥洗用水外，以冷卻空調用水為主要用量，隨業務成長與人員增加，用水量減少幅度有限，以仰賴雨水與冷卻水回收，有效進行用水量之管控。

我們以2012年用水量為基準，每年因業務成長所增加的用水量不得超過2%，除了在產品中把漏水納入偵測功能外，也將用水量納入EARTH系統，透過「水費管理」功能，輕鬆完成申辦省水費集中代繳作業，減少水費帳單的印製。系統可查詢、產出趨勢圖及統計報表，提供異常訊息、避免計費或抄錯錯誤，根據趨勢圖或統計分析報表檢討用水情形，減少用水支出，有效增加管理效率。

透過資訊化介面管理及分析，擬定具體管理目標。並據此目標來推動水資源節約措施，提升其使用效率，包括：

- 洗手檯裝設噴霧式水龍頭。
- 廁所改裝兩段式沖水設備。
- 使用雨水及回收水進行公司綠化澆灌。
- 推動新建築物中水設置，將生活污水匯集經過處理並達規定的水質標準後，在範圍內重複使用於非飲用及身體接觸用水。

為強化水資源回收再利用成效，我們設置地下筏基雨水回收系統，收集機房屋頂及地面乾淨雨水，並在辦公空調系統上加裝冷凝水回收設備，同時將雨水、沐浴水、空調冷凝水等回收再利用於樹木澆灌、園區清洗，充分利用回收水資源。

單位：噸

年度	2018 年	2019 年	2020 年
民生用水	753,023	691,954	679,629
空調用水	1,624,419	1,590,716	1,617,960
回收水	7,398	3,776	2,777

2018年起，原宏華國際租賃之場域，資、能源排除計算。

業界唯一通過水足跡認證的電信業者

我們積極響應聯合國永續發展目標六「乾淨飲用水」，2019年以最具代表之「大中華區Rated 4等級—板橋IDC暨雲端資料中心」，率先進行ISO 14046水足跡盤查與認證，通過SGS-Taiwan查證，取得查證聲明書，成為業界唯一通過水足跡認證的電信業者。可達成之效益如下：

- 建立水資源管理策略：建立組織水足跡標準作業流程，有助於落實水資源管理目標。
- 強化企業用水管理：透過水足跡盤查，可有效掌握企業內部虛擬用水之分佈，建制完整水資源管理系統，並擬定適度的管理與節約措施，達到節約用水之目標。

SGS

Water Footprint Verification Statement

The Inventory of Water Footprint of Organizational Level which is calculated by

Chunghwa Telecom Co., Ltd. Taipei IDC

No. 8, Guoqing Rd., Banqiao Dist., New Taipei City 220, Taiwan

Based on life cycle assessment verified as meeting the requirements of

ISO 14046:2014

Basis of Assessment

Cradle-to-Gate

Authorized by

David Huang
Senior Director

Version 1

Issue Date: 22 October 2019
Valid Date: 21 October 2021

廢棄物管理

我們了解資源減量、回收與再利用的重要性，除訂定相關減量計畫及目標（即當年比前一年減量10%），遵守垃圾減量5R原則外，另搭配EARTH系統，妥善管理與掌握各項資、能源的使用效率，也針對回收與廢棄物處理進行系統化管理。一般生活廢棄物委託專業清運公司，運交垃圾掩埋場掩埋或焚燒處理；可回收資源廢棄物，則由承包的清潔公司協助回收分類或處理。

單位：噸

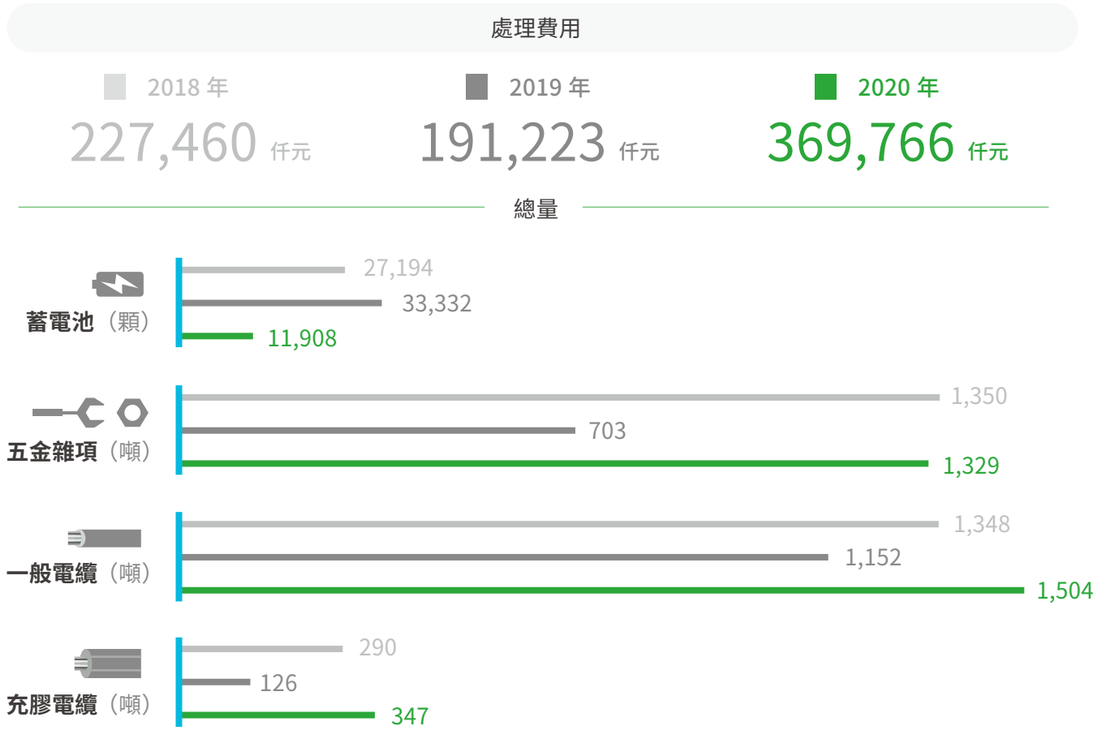
年度	2018 年	2019 年	2020 年
生活廢棄物	3,505	2,881	3,173

2018年起，原宏華國際租賃之場域，資、能源排除計算。

事業廢棄物

電信機房的廢鉛蓄電池屬環保署公告應回收事業廢棄物，基於減少污染物、有毒物及廢棄物的排放為事業機構共同的社會責任，爰規定回收處理採共同契約模式公告標售，且處理廠商須為環保署資源回收基管會網站公告的合法處理廠商，有效管理處理程序的合規性。

我們所屬機構所產生的廢鉛蓄電池，均經由供應單位就地標售，並取得「公告應回收清除、處理的廢鉛蓄電池遞送聯單」留存備查。2020年共回收處理34,148顆，總重量1,630,201公斤，標售金額為31,143,557元，除善盡環保責任，亦附帶增裕公司營收。其他事業廢棄物，如電纜及五金雜項，則委託經環保機關認許的公民營廢棄物處理機構處理。



3G 綠色商店

中華電信身為高度在地化的電信業者，是社區發展的好鄰居，也是國際間電信業者最重要的合作夥伴。隨著科技的進展，我們已突破傳統電信的框架藩籬，逐步將企業社會責任的理念融入產品服務的研發與應用，整合於管理經營策略中。

綠色營收

除了開發環境友善產品，我們積極推動綠色商店，為全台第一家服務中心全面轉型為綠色商店之電信企業，透過「中華電信綠色門市」鼓勵消費者優先採購綠色商品。2020年，中華電信綠色商品營收361佰萬，佔市售商品營收16.3%。

無紙化單據服務

基於節能減碳、環保愛護地球的理念，同時降低客戶整理及保存紙本單據的時間與空間。繼2001年起推行帳單合併服務及電子帳單後，於2017年起全面推升「無紙化單據服務」。截至2020年12月，無紙化單據比例逾71%，減少消耗5.9億張用紙，約相當於減少砍伐53,673棵原木，等同減少10,627噸碳排放，不僅滿足客戶需求，也為減緩全球暖化盡一份心力。

年度	2018 年	2019 年	2020 年
無紙化帳單數（萬張）	1,869	1,933	1,968
無紙化帳單比例	68%	70%	71%
節省紙張量（千張）	560,700	579,946	590,000
樹木換算（棵）	50,973	52,722	53,673
減少碳排放量（公噸）	10,093	10,439	10,627

1. 計算基礎：電子帳單（含簡訊帳單）、合併帳單共同節省的紙張量與碳排放量。
2. 無紙化帳單減少使用的用紙量為2.5張A4紙，節省紙張量=無紙化帳單數×2.5×12（月）。
3. 一張A4紙排放量為18公克CO_2，減少碳排放量(t-CO_2) =節省紙張量（千張）×18克。
4. 1噸紙漿=20棵樹、1噸紙漿可生產22萬張A4紙，樹木換算=節省紙張量÷22萬×20。

業界唯一零碳排門市

2020年第二季，「中華電信三創門市」成為全台第1家取得服務中心碳標籤的電信業者，及業界唯一的零碳排門市！

透過國內、外標準認證與審查（ISO 14067、環保署碳標籤）及購買50噸的碳權，取得碳中和PAS 2060認證，達成零碳排標準。

我們將環保綠能與網路服務緊扣在一起，在帶給民眾優質服務的同時，我們更希望能夠與消費者達到「綠色溝通」，以協助消費者精確掌握產品與服務的環保及低碳性，更符合「永遠走在最前面」的企業理念。

4G 綠色供應鏈

「加速資通訊產業的綠化(Green of ICT)，透過資通訊科技協助社會整體的綠化(Green by ICT)」是中華電信身為產業領袖的責任與使命。自2008年起，為強化整體供應鏈的「綠化」，中華電信逐年推展各項措施，率業界之先，取得兩個「第一」：

第一家提出
「永續供應鏈倡議」的資通訊企業

有效連結全球權威永續組織及夥伴，串連供應商夥伴，具體回應聯合國永續發展目標(SDGs)。

第一家加入
「國際碳揭露CDP供應鏈專案」的電信業者

邀請67家供應商於國際平台，填覆碳管理資訊，用科學、量化機制，提升供應商碳管理能力。

未來，綠色供應鏈不僅是供應商進行綠化環保、展延綠色產品生命週期，中華電信也將持續關注資通訊的加值應用，完善各項制度並推伸至供應鏈，進行協同管理與完整監控。

5G 綠色採購

中華電信配合政府政策，每年編列預算，全力推動全區優先採購具環保標章（低污染、可回收、省資源或綠建材）、自行宣告或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品；並積極參與綠色採購計畫及活動，希望帶動產業與民眾的綠色消費風氣。

針對綠色採購的相關目標與規範，我們中期目標以維持每年至少5%之綠色比率；長期規劃未來綠色採購金額佔整體採購比例超過50%，為落實此目標，我們自2018年底導入《ISO 20400永續採購指南標準》，藉由ISO管理系統，強化與落實綠色採購思維。

年度	2018 年	2019 年	2020 年
綠色採購金額（佰萬元）	1,487	1,024	904
佔總採購金額比例	3.36 %	2.47%	1.08%

更多關於綠色供應鏈及綠色採購的內容，請參閱p.105-111。

2020 年環境績效

項目	說明
環境資訊揭露	• 每年出版企業社會責任報告書，及回應道瓊永續指數(DJSI)揭露環境數據。 • 每年執行全區溫室氣體盤查，取得ISO 14064-1查驗聲明書。 • 回應英國碳揭露(CDP)問卷。 • 參與國內相關獎項（如天下雜誌、遠見雜誌、台灣企業永續獎）。 • 簽署氣候變遷相關財務揭露(TCFD)倡議，及按TCFD框架揭露相關資訊。
提升能源使用效率	• 機房空間整併有效利用。 • 空調設備節能：迄2020年底，完成節能變頻模組90 HP、高顯熱空調機1020 RT、高效率空調機495部、全外氣空調機90 RT及自然通風為主空調為輔510部。 • 配合新建機房或會館採用綠色環保建材。 • 建置雨水、地下水及空調冷凝水回收系統，達到水資源再利用。 • 內部辦公大樓公共區域換裝LED燈泡。
導入綠色能源	• 太陽光電系統迄2020年底累計已建置完成2,783.665kWp。 • 取得105張國家再生能源憑證(T-REC)。
推動自主環保	• 業界唯一：板橋IDC機房通過ISO 14046認證。 • 汰換舊車採購新式環保節能車，引進電動車輛。 • 協助建置信義、杭州南路口公共自行車站(YouBike)。 • 清淨家園、辦公室節能、無車日、公文系統(ODAS)無紙化。 • 節能服務隊：協助中小企業或弱勢機構進行能源效率改善。 • 訂定事業廢棄物回收再利用目標。
產品加值與服務	• 業界唯一：三創零排放門市，取得國內環保署服務型碳標籤、國際ISO 14067及PAS 2060雙認證。 • 電子帳單：配合業務行銷推動，具有環保及節能減碳的功能。 • 電子發票：將發票雲端化永久儲存，節省耗材、人力及政府節稅與免罰優惠。 • iEN智慧節能服務及行銷節能產品。 • 手機回收：配合宣導廢棄物回收再利用，服務中心設置回收箱。 • 綠色商店：全台455家直營門市轉型為「綠色商店」。 • 與永續低碳聯盟(SALcE)合作，推動永續夥伴（產品、服務及組織）認證。

永續供應鏈

中華電信每年向國內、外供應商採購營運所需軟硬體，如網路設備、資訊設備、纜線、行銷設計與廢棄物處理等，採購金額、數量及供應商數量甚為龐大，而這也意味著我們對供應鏈的影響力不容小覷，有責任帶領供應鏈夥伴一同履行社會責任，透過履行符合國際供應鏈ESG管理規範之作為，引領資通訊產業邁向永續。

2017年率先成為台灣首家電信企業加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員，接軌世界一起邁向永續發展的道路，2018年成為第一家導入《ISO 20400永續採購指南標準》的資通訊企業，將我們的永續理念落實至採購實務中，2019年我們正式啟動「永續夥伴認證」機制，2020年已累計16家獲頒金級標章認證的永續供應商。

初期我們透過輔導方式，鼓勵供應商揭露碳資訊及逐年降低排碳量，未來規劃將減碳納入招標條件，唯有符合一定排碳量、減碳量，才能參與各項招標工程，透過永續面考量、評估供應商，以分級管理建構「綠色供應鏈」，達到環境保護、經營治理、勞動權益及安全衛生等永續經營之目標。2020年獲永續低碳聯盟(SALcE)頒發「永續供應鏈卓越證書」，肯定我們在供應鏈管理機制上的落實。

中華電信永續供應鏈倡議-永續夥伴認證

我們秉持成為「數位經濟的發動機、創新產業的領航員」之使命及品牌精神，於2018年，正式導入《ISO 20400 永續採購指南標準》，用永續架構評估供應商的永續表現。自2019年起，我們啟動「永續夥伴認證」，依廠商類別及重要性，按SGS二者稽核結果，進行供應商分級，共分為4級「金、銀、銅、參與」，凡不合格者，另以限期改善機制輔導之。分級後的供應商，可按級別取得對應之認證標章，標章等級亦為招標資格的加分根據。期望透過「評估、訓練、稽核及認證」方式，建構「中華電信永續供應鏈」合格名單，帶領供應商夥伴邁向更低碳永續未來，提升資通訊產業、整體供應鏈與社會的永續性，正式接軌國際低碳經濟時代。

供應鏈ESG管理策略

策略	管理目標	2020 年成果
將 ESG 原則融合至中華電信供應商的評估流程	• 維持100%完成「第一階供應商」CSR現況評估	• 100%供應商完成《供應商CSR現況自評調查表》
確保供應商 ESG 作為符合中華電信供應商社會責任準則要求	• 2023年100%完成「關鍵第一階供應商」CSR現場訪視與稽核	• CSR現場訪視與稽核比例達71%
持續進行溝通活動提升供應商因應氣候變遷之機制及碳排放數據管理	• 2020年100%完成「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練 • 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊 • 供應商回覆提交中華電信碳揭露CDP供應鏈專案問卷之家數累計至200家	• 100%完成「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練 • 台灣第一家加入CDP供應鏈會員的電信業者 • 供應商回覆提交問卷比例87.58%

中華電信供應商按類型可分為：財物、勞務及工程，除了相關專業網通設備以國外採購為主外，2020年配合5G建設，國外設備採額金額較高，但我們儘量以國內在地採購方式，促進在地經濟發展，2020年國內採購比例為80%，目標於2023年達到96%。

供應商分析

項目	家數	佔總採購金額比例
第一階供應商	2,078	99.16%
關鍵第一階供應商	192	85.61%
關鍵非第一階供應商	28	-

1. 第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，年度採購金額≧10萬元之企業。
2. 關鍵第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，年度累計採購金額≧5000萬元之企業。
3. 關鍵非第一階供應商：提供中華電信第一階供應商產品與服務之關鍵供應商，但非中華電信第一階供應商。

供應商 ESG 能力提升

2020年，除既有的年度交流會及環境教育參訪外，我們舉辦首屆供應商ESG教育訓練，邀請近50家、70位供應商代表到中華電信，除了內部ESG講師外，亦委請外部ESG專業顧問，進行4小時的ESG課程。期望藉由教育訓練，傳達予供應商，我們推動永續供應鏈管理，及永續夥伴認證制度的信念，共同讓電信產業供應鏈，接軌國際永續趨勢，在ESG業務上，都有所助益。

現場稽核

為提升供應鏈夥伴對CSR及ESG管理認知，我們自2010年起委託SGS-Taiwan，按中華電信供應鏈ESG準則，進行關鍵第一階供應商現場稽核；自2019年起，我們持續二者稽核供應商家數為20家，並新增複查作業。我們致力在2023年前，完成100 %「關鍵第一階供應商」ESG二者稽核作業，另為確保供應鏈夥伴都能理解及提升ESG管理成果，更設定於2025年完成140家供應商永續分級，及頒發認證標章為目標。

管理指標	行動	比例
每年供應商 ESG 稽核比例	• 職安衛現場稽核/土木線路 • SGS-Taiwan二者稽核 • 關鍵非第一階供應商稽核	71%
每三年供應商接受 ESG 評估比例		29%

永續供應鏈成果速覽

項目	說明	2020 年目標	2020 年成果	2021 年目標
供應商線上CSR問卷調查比例	採購金額5佰萬元以上的供應商，每年需填覆「供應商CSR現況調查問卷」，評估項目涵蓋：企業倫理、勞動人權、環境管理、職業安全衛生	95%	100%	95%
接受CSR相關訓練之採購人員比例	確保所有中華電信採購相關人員，理解與嚴謹執行《中華電信供應商社會責任準則》	100%	100%	100%
供應商合約列有CSR相關條款比例	採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商社會責任準則》	100%	100%	100%
CSR現況自評調查表納入投標必要文件	採購文件要求所有投標廠商填寫《供應商CSR現況自評調查表》，經查若有違法狀況者，另要求廠商提供改善說明	100%	100%	100%
供應商無違反環境保護法之比例	透過線上問卷，了解供應商環境管理現況	100%	100%	100%
供應商CSR二者稽核	透過二者稽核，確保關鍵供應商無環境及強迫勞動人權等風險	100%	100%	100%
土木線路廠商稽核	共執行**74**家，稽核次數**191**次。至2020年底，計有29家違規，累計罰款共計新台幣874仟元。			
安全衛生現場巡視	北、南分公司及行通分公司轄下各營運處職安衛人員，平均每週至少實施安全衛生現場巡視三次，發現缺失事項並通知相關單位追蹤改善，2020年共巡視承攬商**936**家，計**19,716**次。			

首家加入 CDP 供應鏈專案 串連低碳供應鏈

在《巴黎協定》通過後，未來已確立將邁入低碳經濟時代，對於位處資通訊產業界的中華電信而言，了解及回應氣候變遷議題可能帶來的衝擊，並擬定妥適之回應策略及行動，已是刻不容緩的重要議題。

2017年中華電信率先加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員，讓供應商從了解氣候變遷開始，逐漸邁向有效的碳管理，未來我們也會推動相關鼓勵機制，引領供應商研發減緩氣候衝擊的產品和服務。中華電信供應鏈碳管理三大目標：

目標 1
提升供應商
氣候變遷知能

目標2
溫室氣體排放
資訊蒐集

目標 3
溝通和激勵
(改變供應商行為)

2020年中華電信「碳揭露CDP供應鏈專案」成果速覽

49 % 供應商回覆中華電信 CDP 問卷（全球回覆率 71%）	約 **247** 萬 t-CO_2e 中華電信供應鏈總減碳量	**48** % 供應商已推動節能減碳行動
79 % 供應商將氣候變遷納入長期商業策略規劃（全球平均 85 %）	**55** % 供應商已設有減碳目標	**61** % 供應商已具備氣候變遷相關風險評估的流程

2020 年供應鏈節能方案成果

節能專案類型	減碳量 (t-CO_2e)	估計每年節省資金（美金）
公司政策及行為改變	230	138,916
建築能源效率	1,165	5,624,859
生產流程能源效率	1,544	3,344,367
低碳能源消耗	307	14,285
自產低碳能源	0	232,314
減少廢棄物及材料回收	5	1,210
其他	0	14,751,915
總計	**3,251**	**24,107,866**

提升供應商永續作為

2011年公布的《中華電信供應商社會責任準則》，公開宣誓我們對於「企業、道德、勞工、環境以及安全與衛生」等面向的期望，適用於所有向中華電信、子公司暨合資公司提供產品與服務的供應商，並擴及與供應商直接或間接關聯的供應鏈廠商。期望帶領供應商夥伴與我們共同承諾，透過更永續的作為，攜手邁向更永續的經營生態圈。

中華電信將自身的資源與供應商分享，藉此提升研發能力，除了掌握未來技術，也致力友善環境創新。包含與夥伴廠商共同研發並提供獎勵；平等移轉取得的技術專利權。持續支援「硬體」電信設施與測試環境的發展；同時開放、擴充「軟體」的合作平台，達到利益共享的目標。

類型	說明
獎勵績優供應商	於南部地區持續推辦「投標免繳納押標金；得標簽約時，繳納履約保證金之額度調降為契約金額5%」之優惠措施，藉此發揮大企業影響力，讓更多企業落實企業社會責任。
專業技能培訓	針對業務需求，提供供應商進修、認證等課程，如纜線作業承商技能檢定、電信線路工程品管員認證或光纜接續承商訓練等。2020年共開課38班、707人次參訓，計383人取得相關認證。

2020 年攜手供應商參與環境教育場域，影音連結

供應鏈永續低碳管理

2008
公布《供應商環境及人權倫理原則》，於採購需求中要求供應商應符合國內勞工及環保法規

2009
召集網路、供應及行管等單位， 完成「供應商CSR現況調查問卷」，在CSR委員會核准下，正式啟動「中華電信道德供應鏈管理」行動

2010
針對採購量大及對社會環境影響性高的供應商，寄發問卷並召開會議，藉以瞭解供應商因應企業社會責任的狀況

2011
- 公布《中華電信供應商社會責任準則》
- 定期於年底召開「CSR供應商夥伴交流會」公布供應商CSR調查分析結果

2012
採購金額500萬元以上的供應商，需填覆「供應商CSR現況調查問卷」

2013
- 率先推動電信業「供應商CSR二者稽核」行動
- 修訂《中華電信公司電信器材合格供應商供料管理要點》，將供應商執行企業社會責任、誠信經營的狀況，納入管理規範

2014
委託第三方公正機構SGS-Taiwan，展開首次關鍵供應商「CSR二者稽核」行動

2015
訂頒《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》，提供採購申訴管道，建置公開透明採購環境

2016
舉辦首屆「供應商環境永續參訪交流」活動

2017
正式宣告加入「碳揭露計畫CDP供應鏈專案」會員，成為國內首家加入國際平台的電信業者

2018
- 正式導入《ISO 20400永續採購指南標準》
- 與永續低碳聯盟(SALcE)合作，將永續產品與服務分級制度，納入永續夥伴評核機制，分為「金級、銀級、銅級及參與」四級認證，為台灣第1家推動永續夥伴認證之電信業者

2019
啟動「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」制度，於年度「供應商夥伴交流會」，表揚與頒發《金級證書》予優質供應商

2020
- **辦理首屆供應商ESG教育訓練**
- **獲永續低碳聯盟(SALcE)頒發永續供應鏈卓越認證及環境永續夥伴認證**
- **持續辦理「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」制度，累計16家金級供應商**

社會價值引導員

S 策略 Strategy	M 管理 Management	A 行動 Action	R 回應 Response	T 目標 Target	I 指標 Indicator
• 縮短數位落差，創造數位機會	• LBG社區投資評估機制 • SROI 社會投資報酬率計算工具	• 5I SDGs數位包容倡議 • 電信普及服務 • 數位好厝邊 • 伴你好讀《社區網路課輔》	• 「I幫盲」志工培訓 • 企業志工行動 • 「5I SDGs」策略及目標	**短期：** • 持續投入電信普及服務，並依評估狀況調整「數位好厝邊」據點 • 2021年實踐I分享、I環保，舉辦「5G無束無塑日」活動 **中、長期：** • 社會投資金額於2025年達營收1% • 支援大型國家節慶、運動等活動之熱點建設，持續提供遊客高品質網路服務 • 基金會每年投入3仟萬元協助社區創生	GRI 社會投資金額107,669萬元 GRI 弱勢團體通信補助195,855仟元 CHT 累計89處數位好厝邊 CHT 《伴你好讀》社會投資報酬率(SROI)6.47元

本節回應之SDGs

高品質教育　就業與經濟發展　減少不平等　永續城市

中華電信「5I SDGs」倡議

中華電信自許為CSR領航員，我們發揮核心能力，積極縮短數位落差，致力創造數位機會，自2015年起，全力接軌聯合國2030年永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，透過具體行動展現實踐全球永續發展的決心。

我們以完整的數位包容策略為基礎，架接多年社會共融領域之經驗，於2018年倡議並推動「5I SDG」倡議。倡議中的「5I」，除了「我愛」的中文諧音之外，其中「I」尚有「以『ICT』達成SDGs」之意涵，有效連結SDGs及DIGI+目標，藉由拓展夥伴關係（與NPO/NGO合作），知識、技術資源分享，支持弱勢及多元化族群，實現數位人權與創新經濟雙贏，讓科技串起善的循環。

中華電信「5I SDGs」數位包容倡議，亦是台灣首件具體連結聯合國永續發展目標(SDGs)，及行政院DIGI+目標的倡議行動。

I科技

企業志工 科技教學服務隊

核心職能 運用數位科技・推動數位平權

行動計畫 服務中心手機達人課程

2030目標
1. 培育**2,000**名科技教學志工
2. 科技教學服務達**500萬**人次

對應SDGs

I幫盲

企業志工 視障無礙服務隊

核心職能 協助視障者接軌，數位科技及服務

行動計畫
- beacon個案
- 助盲課程

2030目標
1. 嘉惠台灣**60,000**名視障者
2. 視障者生活娛樂受助達**20萬**人次

對應SDGs

I環保

企業志工 節能環保服務隊

核心職能 節能減碳、綠色環保愛地球

行動計畫
- 減少海洋塑膠
- 節能志工服務隊

2030目標
1. 供應鏈減碳量達**1,000萬**t-CO_2e
2. 協助社區節能減碳量**100萬**t-CO_2e
3. 清理海洋垃圾達**100t**

對應SDGs

I學習

企業志工 有愛學習服務隊

核心職能 縮短城鄉落差，翻轉偏鄉教育

行動計畫
- 伴你好讀
- 基金會專案

2030目標
1. 大學伴伴讀人次累積超過**8,000**人次
2. 小學伴受助時數累積超過**180,000**小時

對應SDGs

I分享

企業志工 在地分享服務隊

核心職能 發揮大鄰居特色，推動在地服務

行動計畫 台灣電信數位典藏導覽

2030目標
1. 企業志工服務人次達**50,000人次**
2. 受惠社區利害關係人達**300萬人次**

對應SDGs

5I SDGs 精彩影音回顧

I科技+I分享 – 堅守國家關鍵基礎設施安全防護

行政院主導之「國家關鍵基礎設施防護指定演習」為最高等級之一級國安層級演習，中華電信不斷進化技術力，連續六年獲行政院擇定舉辦指定演習，結合多面向網路資源及縝密無縫的災害應變能力，2020年獲頒國家關鍵基礎設施防護指定演習「特優單位」團體殊榮。總經理郭水義指揮得當、調度得宜，應變指揮能力備受評核委員肯定，獲頒「最佳指揮官」。

我們的核心專業橫跨行動、固網、海纜、衛星、數據，亦包括AI大數據、資安防護、區塊鏈等新興技術能量，皆隸屬於國家關鍵基礎設施「通訊傳播」領域。演習歷經7個多月，聯合外部26個應變機構，發揮高效的橫向聯繫，並針對天災、資安、人為恐攻等複合情境想定，展開整體應變計畫，充分展現抗災韌性與災害應變能力，成功完成歷年來災害型態涵括範圍最大、連結單位最廣、動員人力最多的應變演練，獲得國家最高肯定。

未來我們將持續精進各項關鍵基礎設施安全防護，與公私部門密切合作，攜手形成區域聯防，確保公司持續營運的能力，保障國家指管通訊暢通無礙。

I幫盲＋I分享 – 幫助視障朋友看見博物館

我們與淡江大學視障資源中心，履行身心障礙者權利公約(CRPD)精神，積極透過科技落實數位與文化平權。2020年攜手捐贈30餘年來共同研發的盲用電腦系統予國立科學工藝博物館，成立國內第一座常設視障導覽服務的電信館，幫助視障朋友「看見」科工藝品。

中華電信「用I幫盲」，運用資通訊智慧科技開發建置「博物館視障深度導覽整合方案」，方便視障朋友行前藉由「語音隨身助理App」，聽讀展覽品相關訊息，結合現場QR code解說、點字觸摸、推播訊息及專業導覽，亦可透過文字、影像辨識掌握周遭環境，並集訓「個人專屬」企業志工，「用I分享」-有效、適當的全程陪伴視障朋友暢遊高雄科工館及台中科博館，深度探索生物與科技的奧秘。

「用I幫盲」、「用I分享」以智慧科技彌平文化落差，幫助視障朋友學習、拓展生活圈及專業養成，期能塑造成功服務典範拋磚引玉，實踐聯合國永續發展目標(SDGs)第九項「產業、創新和基礎建設」、第十項「減少不平等」目標。2020科普之旅共嘉惠42名盲胞、115名企業志工參與。

影音連結

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

1 NO POVERTY 消除貧窮

- 為弭平城鄉通訊品質的落差，確保資訊平權，我們持續深入山區、離島建設4G基地臺
- 響應「數位國家・創新經濟發展方案」及「前瞻基礎建設-數位建設」目標，用行動展現中華電信社會共融力
- 年投入逾4億元建設、維運電信普及服務，實現「鄉鄉有4G」、「鄉鎮數涵蓋100%」，努力達成「促進社會創新與資訊平權」、「實現數位人權與創新經濟雙贏」兩大願景
- 我們透過具體行動回應目標1，確保所有弱勢群體，享有平等經濟資源，及獲得基本服務的權利

2 ZERO HUNGER 消除飢餓

- 自主開發 AI 農業分析模型，依農田場域的需求，布建合適的農業感測器，收集生長環境數據與氣象資料，進行整理與分析，預測數日內的農地狀態，並將數據透過NB-IoT通訊技術傳送至智慧農業雲平台，農民可參考此數據決定耕作排程
- 透過行動物聯網技術，將科技帶入農產，分析作物的關鍵環境監控參數，透過預測未來數值變化趨勢，打造作物生長的最佳環境，降低農災風險，更有助於作物產量及品質的提升，達到智慧精緻農業目標

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 健康福祉

- 為國內第一家導入OHSAS 18001及TOSHMS，率先取得「ISO 45001職業安全衛生管理」驗證的電信服務業者，以「制度化」與「系統化」落實員工安全衛生的管理
- 每年定期員工健康檢查、含EAP員工協助方案、健康講座、員工健行、旅遊及體育比賽等活動，聘請專業醫師及健康管理師，提供員工健康諮詢，建構全方位的員工照顧措施
- 開發職安衛M化管理工具「安全e點靈」App，直接透過手機管理作業現場，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與有效性

4 QUALITY EDUCATION 教育品質

- 2009年與輔仁大學推動《伴你好讀》網路課輔計畫，透過網路資訊設備，協助偏鄉弱勢中小學生學習課業，同時陪伴學童及滿足其心有所依之精神需求，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生
- 「中華電信數位好厝邊」計畫執行逾十年，於全國89個鄉鎮建置數位中心，結合中華電信、中華電信基金會及在地組織團隊，共同推展數位應用
- 充份連結資通訊的專業，協助偏遠或有需求的地方組織建立穩定的網路環境，保障在地使用數位的權益

5 GENDER EQUALITY 性別平等

- 我們重視工作權及男女平權，女性員工薪酬，不論管理職或非管理職，與男性員工薪酬相當
- 落實性別工作平等法精神，訂有《中華電信性騷擾防治措施及申訴處理要點》
- 設置「申訴調查評議委員會」，專責處理歧視員工等不當行為之投訴，評議委員會有5位委員，女性委員有3名，超過二分之一

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

6 CLEAN WATER AND SANITATION 淨水及衛生

- 我們的用水主要為民生用水，除一般盥洗用水外，以冷卻空調用水為主要用量
- 將全國水資源管理，納入自行開發的EARTH環境永續管理系統，系統中創新的「水費管理」功能，可輕鬆完成全據點水費及水量集中管理，減少水費帳單印製浪費外，亦可透過大數據，分析及控管水資源的耗用
- 2019年，板橋IDC機房的水足跡盤查作業，導入ISO 14046水足跡標準，並取得SGS查證聲明書
- 透過資料中心的水足跡盤查，將資料中心生命週期階段的用水與水污染納入考量，做為辨識水資源環境風險，及未來水管理政策及措施制定之重要參考

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 可負擔能源

- 積極發展再生能源接軌綠能，截至2020年底，累計建置太陽能光電，總容量達2,783.665kWp
- 進軍綠能產業，協助建造太陽能發電站
- 承攬台泥子公司及台電兩個建案，台泥子公司委託興建太陽能發電站，為承攬民間企業太陽能發電廠的最大承造案
- 與維特克能源公司合作，於宜蘭縣完成新寶元鋼鐵與宜聯鋼鐵二座太陽能電廠，發電設備容量近3,000kW，預計年發電量可達3百萬度，每年減碳量近1,600公噸

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 就業與經濟成長

- 我們是國內唯一設有工會，並與工會簽訂《團體協約》的電信業者。協約內容涵蓋資遣、獎懲、升遷、健康與安全等議題，2020年團體協約涵蓋的員工比例達99.26%，同時在董事會中，亦設置勞工董事1席
- 完善的教育訓練、合理的待遇與尊嚴的環境，使員工安心致力於工作，降低人員流動
- 2011年成立EYE社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性解決方案」，透過方案輔導培育視障朋友擔任電話客服人員並提供其工作機會

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 產業、創新和基礎建設

- 持續佈建高速寬頻網路，提升客戶上網速率，配合行政院DIGI+計畫，佈建1Gbps超高速寬頻網路，2020年覆蓋率達到90%，以因應數位匯流時代影音串流服務的需求
- 秉持數位平權的精神，積極於偏鄉建設行動網路，除全台基地臺數，與各縣市佈建數均為業界第一外，也積極優化偏遠地區網路建設及通訊涵蓋，偏鄉的行動寬頻覆蓋率已達97.58%以上

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

10 REDUCED INEQUALITIES 減少不平等

- 我們重視人權議題（反歧視、性別平等、結社自由、集體談判、童工、強迫與強制勞動、原住民權利等），積極守護人權價值，響應聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》核心精神，禁止任何形式的歧視
- 禁止強迫勞動與僱用童工，並呼應聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》的國內法制化；加強人權意識提升，讓利害關係人都能受到尊重與公平對待
- 在資訊平權議題上，我們加入國際電信世界大會，遵守該會訂定之《國際電信規則》相關規範，保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明化、支援發展中國家電信發展、為殘疾人士獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 永續城市

- 隨著物聯網、5G、大數據分析與AI人工智慧的發展，我們自許成為「智慧生活領導者．數位經濟賦能者」，以各式智慧化解決方案，協助台灣建構智慧永續城市
- 運用物聯網等技術建構的「IOC智慧運籌管理中心」，是智慧城市的重點核心
- 各縣市政府利用IOC平台，跨部會整合不同部門各自獨立的系統，收集與分析市政資訊，以智慧化、系統化及可視性呈現，掌握民眾陳情、空氣品質、消防災害、交通安全、醫療資源等資訊，建構永續安全健康城市

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 責任消費與生產

- 於2007年出版第一本的CSR報告書，揭露公司的非財務資訊，目前已持續14年
- 力行綠色採購策略，2020年綠色採購金額逾904佰萬元，年度綠色採購金額達總採購量1.1%
- 2008年我們率先執行「供應商CSR管理行動」，是全國最早推動供應鏈CSR管理的電信業者
- 從CSR準則、調查問卷、供應商大會、永續教育，到與SGS合作超過100家供應商現場稽核，逐步提升供應商夥伴的永續力
- 除導入《ISO 20400永續採購指南標準》外，2019年起正式實施「永續分級標章」，將永續理念具體落實至產品服務中，把採購影響力發揮至最大，創造綠色新商機

13 CLIMATE ACTION 氣候行動

- CSR委員會下設有專責的「環境永續發展小組」，主責訂定環境永續發展目標，並將碳管理議題納入營運計畫
- 2008年我們即導入ISO 14064-1溫室氣體管理系統，盤點全區1,800多棟建物與基地臺的碳排放狀況，每年均通過SGS驗證，並於2020年正式轉版使用國際ISO 14064-1:2018版本
- 對外更串連供應鏈，推展永續低碳供應鏈實務，開發綠色產品及服務。2016年開始，每年帶領約100位供應商夥伴，參訪各環境教育場域，進行碳管理環境教育，提升其環保意識
- 2018年加入「CDP供應鏈專案」，推動全供應鏈碳管理行動，為全台第1家簽署響應「氣候相關財務揭露(TCFD)」倡議的電信業者
- 2020年成為全球電信產業首家，以最高等級通過BSI「TCFD符合性查核」

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

14 LIFE BELOW WATER 水下生態

- 2020年企業志工響應「彰化縣節能減碳聯合淨灘護海洋活動」，計有60名企業志工參與，清出一般垃圾14,100公斤、資源回收5,600公斤，一起為「護海洋、愛地球」盡一份心力

15 LIFE ON LAND 陸地生態

- 2006年與珍古德博士合作，攜手結盟共同參與關心環境教育及保育議題，贊助珍古德協會規劃製作發行「根與芽環境教育兒童電子報」
- 2016年首創供應商「永續環境教育」行動，2020年帶領126位供應商夥伴，參訪環教場域進行「永續環境教育」

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 和平與正義制度

- 為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔之企業文化
- 訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》做為員工考核依據，若遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，依規定即時辦理獎懲
- 設有安全嚴謹的員工保密舉報機制，員工資訊入口網站之「員工園地」中，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊
- 2020年起，進行《企業行為準則》外部第三方符合性認證

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 全球夥伴

- 善盡「大鄰居」企業社會責任，以公司資源及核心能力，串連全球及在地組織，服務特定、偏遠及弱勢利害關係人，創造數位包容社會
- 1988年起，與淡江盲生資源中心合作，致力於運用電信技術協助視障朋友，並開發語音助理App便利其生活
- 2009年起，與輔仁大學共同推動《伴你好讀》社區網路課輔逾10年，以網路代替馬路，提供偏鄉學童課業上的協助
- 2015年起，與台大黑客松合作，建置會場通訊環境，使參賽者得以透過網路擷取資料，創新解決方案
- 為助益社區產業經濟自主，基金會長期與溪州尚水、原動力社企與肯納自閉症基金會等社會企業合作，將其原鄉物產與商品上架內部員購網，串聯同仁支持社區型產業，宣揚其永續理念，並於內部設置喜憨兒烘焙坊，以實際行動擴大其通路

360度數位包容行動

中華電信秉持資通訊本業的特質與核心專業技能，致力於「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大社會投資主軸，同時投注心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區藉助數位科技、創新更多機會，以360度視角，推動全方位數位包容行動。

長期以來，我們亦持續投入企業資源進行電信普及建設，2020年新建27個數據通訊接取服務建設案，以具體行動響應及支持政府保障國民基本通信權益。

中華電信數位包容策略及成果

縮短數位落差

中華電信基金會「數位好厝邊」

- 全國 **89** 個數位好厝邊據點

弱勢優惠補助

- 照顧共計 **77,398** 人，補助金額達 **195,855** 仟元

電信普及服務年投入約 4.9 億元

- 全國 **86** 個偏遠鄉鎮；約 **22** 萬戶電話服務
- 約 **12** 萬多戶數據通信服務
- **6百多** 所中小學校及公立圖書館接取服務
- 全國 **22** 個縣市近 **3萬6千** 多具公用電話服務

大型活動設備支援

- 寬頻電路、MOD平台廣宣、行動基地臺車、簡訊推播、Wi-Fi AP、臨時數據電路
- 電信普及服務12Mbps寬頻服務涵蓋率 > **97.58** %

創造數位機會

創新應用大賽

- 持續 **13** 年舉辦創新應用系列賽，推動台灣數位創新發展

中華電信基金會「蹲點・台灣」計畫

- 第12屆「蹲點・台灣」計畫，**58** 位大學生深入 **29** 個鄉鎮

電腦教育 / 網路課輔

- 《伴你好讀》社區網路課輔 **12** 年來輔導學生 **3,152人**，課輔時數達到 **97,105** 小時
- 定期辦理iPhone助盲訓練課程，協助盲友學習使用智慧型手機，接軌數位生活

應用輔助開發 / 就業

- 自2013年起，發展無障礙輔助App，瀏覽人次達**2千萬**
- 成立EYE社會創新客服中心，讓視障朋友可從事客服工作，進入職場、自主自立

社會投資管理

參考倫敦標竿管理集團(London Benchmark Group, LBG)社區投資評估模式，在從事社會公益投資前，針對可能產生的社區價值(community benefits)及商業價值(business benefits)，預做評估及設定，量化社會投資的價值貢獻，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來決策規劃、公益推動或投注贊助之判斷參考。

社會投資統計

現金捐助	167,262 仟元
產品或服務捐贈	705,118 仟元
管理費用	20,891 仟元
企業志工成本	183,420 仟元
總計	1,076,692 仟元

企業志工服務時數
16,970 小時

佔營業收入百分比
0.52 %

縮短數位落差

中華電信基金會成立於2006年，從實踐企業社會責任出發，透過長期耕耘將核心理念落實到社區及部落、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，以基金會做為資源連結的平台，將所有「善」的事物加以重整編排，分享至有需求的據點，成為支持在地勇往直前的力量。

「中華電信基金會」耕耘社區、同創共好

中華電信、中華電信基金會攜手深耕社區15年，於全台建置「數位好厝邊」，以縮短城鄉資源落差為目標，扮演資源連結平台的角色，提供社區數位學習、青年志工、體育藝文活動、地方產業行銷等資源，並在過程中挖掘出屬於在地的動人故事及別具特色的地方產業。

目前合作據點已遍布全國北中南東及離島，包含閩南、客家、原民、新住民姐妹等，期待透過好厝邊的集結和串連，讓不同族群、不同年齡的住民都能在其中獲得機會和能量，翻轉都市及城鄉間的資源落差。

【蹲點 ・台灣】—大專青年服務學習

NO.

2009年開始，基金會每年召募全國大專青年以2人一組報名，於暑假期間前往全台「數位好厝邊」蹲點。學生需瞭解社區需求並結合自身專長，設計並實踐符合在地需求之服務方案，同時進行文字與影像記錄。2020年，來自16校31系共29組大學生參加，透過專長與才藝，在社區進行多元服務，規劃詩作與朗誦、GPS家鄉尋寶、畫自己的家鄉，以及閱讀、法治、烘培、編劇與攝影等課程，陪伴社區長輩和孩子們度過豐富的暑假。同時，也為社區做文史田調、設計產業DM、拍攝部落尋根紀錄片、策畫部落史蹟館開幕展覽等，努力保存在地故事，並為社區帶來新觀念新視野，多面向協助社區成長，縮短城鄉落差。

【蹲點・台灣】歷屆以傳播類科系為主要報名來源，2021年，透過調整行銷宣傳方式，我們擴大招募更多元的校所與科系（如理工科系），期盼為社區偏鄉帶來更多面向，切合在地實際需求的服務解決方案。

活動網頁

蹲點同學心得

NO.

台東 卡大地布部落

從卡大地布青年們的身上，深切地感受到他們為部落付出的愛、為文化傳承努力的心，我們想將這份精神與感動分享給每一位觀眾。

花蓮 魯巴斯部落

「回家的路百百種，你可以選擇自己想要的方式，沒有人規定你一定要樣樣都會，只要找個有興趣的點去認同自己的身分就好。」

隨著世代變遷，住在花蓮魯巴斯部落的太魯閣族人，從過去以物易物、自給自足，變成貨幣交易的日子後，賺錢供家人溫飽、讀書成為了他們新的生活重心。

台中 天恩社區關懷協會

牧師一家人當初放棄了工作，選擇跟隨牧師一同為大肚的孩子們盡一份心力，彼此間互助互信、同心協力，每個人在天恩中都是不可或缺的拼圖，共同築起這樣一個充滿愛的地方。牧師一家人因為天恩而有了更密不可分的連結、更深切濃厚的羈絆，而這是我們想記錄的，這烙印在心中，那樣知足而善良的一家人。

雲林 麥仔寮文化協會

若是沒有夥伴的邀約，今年暑假的我，可能和往年的暑假一樣，日復一日的上班，偶爾和朋友出遊，走著那些大家喜歡的網美行程。一直都很嚮往的旅行，就是選定一個地方待久一點的時間，我認為想要了解一個地方，就是要透過融入當地的生活，才能真正的感受到這個地方的特色、感受到這個地方的美、吸引人的地方。

2020 年 中華電信基金會 社會投入

青年培力	數位培力	在地培力	形象推廣	中華電信女籃隊
2,888,895 元	4,004,915 元	3,302,624 元	4,249,313 元	20,946,802 元

弱勢族群優惠補助

中華電信長期針對弱勢族群，提供電信服務優惠，讓他們能享有基本的通訊權利，下表為2020年主要優惠項目與數據。

優惠方案	優惠內容	優惠金額（仟元）	受惠人數（人）
行動電話關愛系列優惠方案	• 視障、聽障及聲語障之身心障礙人士：加送一倍與月租費相同之抵用金 • 聽障及聲語障之身心障礙人士：免費網內簡訊300則及網外簡訊100則、3G客戶另提供「網內影像電話」，費率比照語音費率優惠計收	390	123
寬頻上網低收入戶優惠	• 光世代16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M及ADSL 2M/64K及5M/384K電路月租費按訂價5折計收	40,116	8,361
4G行動上網身心障礙用戶關懷方案	提供限定 4G 399/436/499 型資費，月租費減收 100 元；599 型（含）以上資費，月租費減收 200 元，及合約期間內加贈 CHT Wi-Fi 無線上網免費優惠	132,519	58,505
寬頻上網身心障礙者優惠	• 光世代16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M電路月租費按訂價95折計收，HiNet上網非固定制月租費按訂價7折計收 • ADSL 5M/384K電路月租費按訂價8.5折計收，上網非固定制月租費，原280元調降至180元	13,578	7,317
MOD愛心專案低收入戶專案	• 平台服務費：自竣工日起，以五折優惠（45元/月）計收 • 訂閱自選餐、家庭豪華餐、家庭精選餐、家庭精選B餐、家庭優質餐、家庭特選餐、家庭人氣餐、家庭黃金餐，皆為有效期間內以7折優惠計收 • 以上皆適用於愛心及低收入戶，其中愛心專案無期限，低收入戶專案提供竣工起24個月優惠	9,237 以二年優惠減免估算	3,079
健康上網公益優惠專案	提供低收入戶首年免費優惠，透過 HiNet 色情守門員的保護，讓孩子上網可遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站	15	13
福祉公用電話	• 於公共場所裝設距地面高度110公分之公用電話，方便身障者使用 • 所有公用電話機按鈕盤「5」字均有凸點設計，方便視障者使用；電話機均有3db~6db音量放大按鈕設計，方便戴有助聽器聽障者使用 • IC公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用		
聽語障者電訊轉接業務	聽語障者，可將欲傳遞給受信者之訊息內容，傳真至聽語障服務台 0800-080885，由服務台代為電話口述給受信者，並可將受信者之回話回傳給聽語障者（代傳字數限於 80 個字以內，回傳內容以 30 字為限）；非聽語障者亦可撥打聽語障服務專線 (0800-080880)，代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間每日 08:00~21:00		

創造數位機會

中華電信希望透過電信科技的本業長才，讓民眾無論貧富、身分或地域等差異，都能共享科技進步帶來的便利，進而達到縮短數位落差、創造數位機會的服務理想。為此，除了前述的行動方案及提供補貼，有別於其他企業，我們亦長期投入眾多資源在身心障礙族群相關產品與服務之研發，盡其所能輔助他們也能享有基本的數位學習與生活便捷的權利。

中華電信女子籃球隊，貢獻所長服務鄉里

NO.

中華電信女子籃球隊（簡稱電信女籃）於1974年成立，自2011年起，連續10年辦理「愛與關懷巡迴公益活動」，期許藉由相關活動，傳遞電信女籃清新健康形象與中華電信ESG理念。

2020年為了增進與社區的連結，同時因應防疫，「籃球小子夏令營-電信女籃到我家」前往數位好厝邊蹲點，陪伴社區孩子打籃球，足跡遍及彰化、宜蘭與台南；另辦理3場「公益盃三對三鬥牛賽」，所到之處新竹、台東與屏東，吸引全台近400組團隊報名，透過籃球比賽推廣籃球運動，挖掘各地的年輕種子，鼓勵年輕學子勇敢追夢。

推動地方創生—「2020蹲點創新設計行動」

NO.

中華電信基金會看見在地人力物力的不足，地方產業發展受到侷限，以2020年為啟動點，策劃推出「蹲點創新設計行動」專案。我們聯手社會企業，招募具設計、城鄉發展專業，及任教大專院校設計師，組成團隊進駐選定社區，運用設計力，與社區夥伴共創地方產業解方。經激烈遴選，來自高師大、高科大、及亞大三組設計師生團隊勝出。自8月起蹲點參與地方討論，經多方腦力激盪，社區前期研究、設計發展、原型打造到最終獲得經費資助落實，協助嘉義鹿草鄉松竹社區、屏東內埔鄉黎明社區與台東土坂部落捌個零社會企業，共創解決問題的設計方案，並舉辦實體交流分享會，接續辦理線上沙龍，邀請暢銷書作家「洪震宇」與入圍葛萊美獎名設計師「蕭青陽」對談，分享地方創生的實務設計解方。

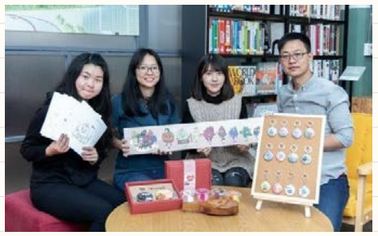
台東縣捌個零社會企業

- 柔和「捌個零」原logo的線條及色彩，新版logo更具親和及溫暖度。
- 呼應十週年的意象，創作「拾穗系列」，融合原鄉大地色調進行書腰設計，融入食材簡介，推廣原鄉物產。

NO.

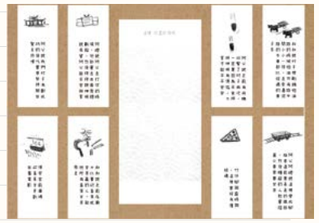
屏東縣內埔鄉黎明社區

- 推廣原鄉物產。將傳統麻糬融合在地農產（如火龍果、花生、可可、蝶豆花等）創造出色彩繽紛又健康的新式麻糬，設計10款對應的吉祥物，吸引年輕族群購買。
- 以社區地景、社區名稱、在地產業做為CIS設計元素，共創「黎尚往來」品牌識別。



嘉義縣鹿草鄉松竹社區

- 以長輩手繪的「松竹牛」進行禮盒設計，內附故事小卡及社區地圖，喚起異鄉遊子的家鄉情懷，也邀請新朋友到社區走看。
- 透過田調採集製作成社區故事繪本，保存在地故事。



伴你好讀-社區網路課輔

NO.

自2009年莫拉克風災過後迄今，中華電信持續支持偏鄉教育與數位學習，藉由服務觸角的延伸及網路視訊科技的運用，將家教式的教育資源，安全送達偏鄉、弱勢族群的手中，許新世代孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境。

項目	說明
目標	於 2030 年達成累計： • 幫助5,000人次偏鄉學童接受網路課輔服務 • 參與網路課輔教學志工人數累計逾8,000人次 • 志工參與網路課輔教學之受訓時數，累計投入總時數逾15萬小時
特色	鼓勵大學生參與，運用網路視訊科技、一對一教學，輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升學習成效，縮短數位落差，促成教育機會平等
作法	• 落實利害關係人議合精神，與輔仁大學台灣偏鄉教育關懷中心共同合作，並賦予學習端更多當責與參與 • 線上一對一遠距教學，大學生為偏鄉學童進行課業輔導及生活陪伴 • 量身訂製專屬課輔內容，透過陪伴、互動與溝通，關照學童的心靈成長
參與單位	桃園大園天主堂、桃園觀音天主堂、嘉義輔仁中學、台南 i hope 愛希望全人關懷協會、高雄大愛書屋、屏東楓林教會、屏東潮州少年城、花蓮玉里書屋、台東復基部落、台東鹿野書屋、台東泰源書屋、台東莉桐書屋、蘭嶼中學、馬祖高中
主要成果	• 提升學童課業學習成效、建立自信，並透過大學生及帶班老師之言行身教與日常陪伴，養成學童正向的生活態度並給予學童心靈溫暖與關懷 • 經過十多年努力，已累計數十位學童考上國、私立大學，包含陽明大學、臺北醫學大學等頂尖學校，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生

小學伴人次	大學伴人次	課輔時數	夏冬日學堂與相見歡活動人次
3,152 人	4,863 人	97,105 小時	2,980 人

1. 數據統計自2009年12月起至2020年12月止。
2. 因提前達成計畫目標，爰調整中長期目標志工人次及受訓時數。

應用輔助開發

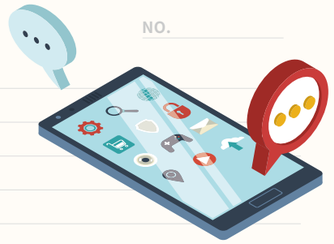
NO.

秉持「科技創新、以人為本」的精神，2013年首創專為全盲及弱視者設計的「語音隨身助理App」，結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾。2016年亦成功研發「智慧導引App」，是視障朋友及銀髮族生活的好幫手。2020年，登入次數達51萬人次，累計下載次數達52,679人次以上，逾2千萬人次瀏覽。

EYE社會創新客服中心—創新科技・承載希望

NO.

中華電信長期與淡江盲生資源中心合作，三十餘年來提升視障朋友的服務，並於2011年成立EYE社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的值機能力。

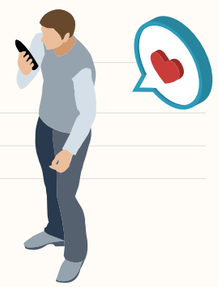


- 2015年，完成研發臺北市1999視障客服系統功能升級，包含即時訊息通知系統、整合三方通話功能及錄音系統、英日語群組及遭人身攻擊語音宣告轉接功能、通話時間音效提醒功能、衛生局知識庫與法規查詢功能及聯絡小結分類功能，可擴充視障客服人員服務內容及提升其工作效率。
- 2018年，以「整體性的解決方案」提供中華電信滿意度調查值機人員8名（1名視障者主管）工作機會；另有臺北市1999客服人員15名（視障者12名、督導3名）。
- 2020年，持續以「整體性的解決方案」提供中華電信滿意度調查值機人員工作機會，每月負責產出約5,500筆有效問卷，良率達96%以上；臺北市1999平均每月處理約8,000通話務量，每年平均有10組外單位蒞臨參訪話務中心，儼然成為各話務單位之示範點。
- 開創脊髓損傷者的新就業機會：提供1位重度脊隨損傷者擔任4G視訊協助服務員。透過4G雲端服務，協助視障者日常生活的影像辨識，提高視障者的生活品質與獨立性。

影音紀錄

行動語音公益捐款

中華電信研究院成功研發之手機語音捐款服務，持續為社福、文教、環保等機構，提供一條捐助善款的方便管道，捐款人只需拿起手機撥打公益簡碼，並依循語音指示操作系統，即可輕鬆地將愛心與善款，迅速送達需要的人手中。2020年，共計8,235筆捐款，總額逾4佰萬元。



Chapter

6

公共政策參與

中華電信於2020年度投入約6億多元參與公共政策，項目涵蓋參與國內、外公協會、支持政府推動普及服務與基礎建設，及發展前瞻產業。

我們參與將近100個公協會組織，希望能藉由與同業、異業間的交流與合作，提升中華電信的技術能力，並發揮我們的社會影響力，帶動整體產業鏈的發展，下表為中華電信主要參與之前三大協會及其他指標性公協會代表。

協會名稱	說明	贊助 / 會費（元）
台灣電信產業發展協會(TTIDA)	透過協會平台共同關心台灣電信產業發展，促進同業溝通交流與整體產業的健全串聯。	8,014,000
GSMA	與世界行動通信軟、硬體業者交流，據以掌握全球行動通信生態系的脈動，共同促進整體行動通信產業鏈的蓬勃發展。	2,600,175
中國電機工程學會	長期支持學會發展電力、電信、資訊及電子等四大領域相關事務，促進國內相關產業及人才的學術交流。	2,530,000
TM Forum	藉以掌握全球5G營維運管理、發展策略與前瞻技術，秉持國際標準，建立5G整合生態圈，提供優質ICT服務，創新產業數位轉型。	1,906,629
財團法人台灣媒體觀察教育基金會	支持「維護新聞自由、落實媒體正義、促進媒體自律和保障人民知的權利」。	1,000,000
財團法人台灣網路資訊中心	促進、協調全國與國際網際網路(Internet)組織間交流與整合，推展網際網路之普及應用，爭取國際網路資源及合作契機。	441,000
中華智慧運輸協會	結合國內外產、官、學、研資源，創導資通訊、運輸等智慧型科技發展，促進交通安全、節能減排、增進能資源效率，達成世界公民社會責任。	200,000
太平洋電信協會	與亞太地區電信及資通訊產業的產官學界專業人士交流與結盟，有助業務拓展與提升知名度。	140,085
社團法人中華民國企業永續發展協會	結合會員企業的力量，共同提倡及推動環境保護及資源管理，嫁接國際永續發展趨勢與作為，達成企業永續發展之目的 。	120,000
APSCC (Asia-Pacific Satellite Communications Council)	掌握衛星通訊應用與技術，擴展衛星業務與技術成長。	90,000

重大性議題策略與目標

重大性議題	短期目標 (2021)	中、長期策略 (2022-2026)
創新ICT產品與服務	• 啟動「躍升2021」轉型計畫	• 5G用戶數破 500 萬 • 5G基地臺建置超過 1 萬臺
氣候變遷與能源管理	• 完成台灣首座智慧綠能員工宿舍 • 實踐I分享、I環保，舉辦「5G無束無塑日」活動	• 2023年再生能源自建容量達 3,975.5 kWp • 以2017年為基準年，自有建築物減少 10 %碳排量 • 以2017年為基準年，機房節能計畫節電率累積達 10 %
具競爭力的薪資福利 公平對等勞資議合	• 扶植人才，與員工共享企業經營成果，調薪 3 % • 《企業行為準則》取得SGS符合性認證 • 維持久任獎金制度	• 2022年職場互助教保服務中心開班 • 確保員工平均薪資保持業界前 5 % 水準 • 《團體協約》員工涵蓋比例維持 99 % • 通識課程執行績效 100 %
健康與安全	• 員工參與健康檢查受檢率達 99 % • 2021年前全區 100 %取得ISO 45001管理系統驗證	• 維持全區ISO 45001管理系統有效性
明確資訊標示	• 重大資訊標示不明或欺騙事件 0 件	• 產品與服務宣傳資訊 100 %符合法規及內部規範
嚴謹資安保護	• 重大資安、個資洩漏事故 0 件 • 投保「資料保護保險」 • 《隱私權政策》取得SGS符合性認證	• 定期審視、調整資安與個資保護政策規範及策略 • 執行內、外部稽核，通過主管機關訪查及第三方認證
公司治理	• 重大違法事件 0 件 • 獨立董事席次維持在 35 % 以上 • 董事會女性董事至少 2 位	• 確保無重大違反我國經濟、社會及環境法規
永續供應鏈管理	• 維持 100 %完成「第一階供應商」CSR現況評估 • CDP供應鏈專案問卷累計 200 家以上供應商	• 2023年 100 %完成「關鍵第一階供應商」CSR現場訪視與稽核 • 2025年完成 140 家供應商永續分級 • 綠色採購金額佔總採購 50 %以上

GRI 內容索引

GRI 103管理方針

重大主題	我們如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果	申訴機制
經濟績效（創新ICT產品與服務）	我們有完善的公司治理架構，含獨立董事及監察人，並設有審計及策略委員會與內部稽核單位，有效管控營運成本與發展方向。	確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東及相關利害相關人權利。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	p.18	• 股東：2394-1845 • 投資人：2344-5488
市場地位	我們設有薪資報酬委員會，提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將我們的營運績效適當的回饋給員工。	確保公司薪資報酬的政策、制度標準與結構，符合政府法規，與員工權利。	《勞動契約》	p.65	• 申訴檢舉專線：0800-080998
能源（氣候變遷與能源管理）	我們每年進行溫室氣體盤查、驗證，並公開相關環境資訊，藉由我們自行研發的EARTH 系統，有效掌握環境資源及環保節能成效。	透過國際驗證，提升環境管理效率。	《中華電信永續環境節能政策》	p.96	-
供應商環境評估 供應商社會評估	我們每年透過「問卷評估、教育訓練、第三方現場稽核及永續認證」方式，提升整體供應鏈的永續性。	建構分級綠色供應鏈，廣結盟、打造永續生態系。	《供應商企業社會責任準則》	p.105-111	• 中華電信採購申訴處理小組 • 申訴檢舉專線：2344-4081
勞雇關係	我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法相關法令規定進行員工異動之通知。此外，我們也透過相關會議等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。	確保所有員工之雇用及勞動權利受到保障。	《勞動契約》、《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》、《團體協約》	p.65-67	• 申訴調查評議委員會 • 申訴檢舉專線：0800-080998
職業安全衛生	中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18000) 的電信服務業者，我們透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。除遵守安全衛生法規及相關規範要求外，亦持續改善工作環境安全衛生設施與措施。	提供安全健康的工作環境是中華電信對員工的基本承諾，保障員工避免所有職業災害情事。	《勞動契約》、《團體協約》	p.75-76	• 申訴檢舉專線：0800-080998
行銷與標示	除針對產品與服務主動提供相關說明與使用規範外，我們另訂有《業務行銷規範》以確保業務的執行，都能符合主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目中。	保障消費者知的權益，確保行銷資訊清楚透明。	《通路輔銷物管理作業要點》、《業務行銷規範》	p.19,85	• 服務專線：0800-080-123
客戶隱私	我們設有「資通安全與個資保護策略委員會」，由董事長指派執行副總擔任「資通安全長」，透過定期會議及第三方認證，達成零容忍之目標。	確保客戶個資受到嚴謹保障。	《資通安全政策》、《隱私權保護政策》、《個人資料蒐集告知聲明》	p.51, 88-89	• 服務專線：0800-080-123
社會經濟法規遵循（公司治理）	正派經營、依法守法是我們營運的根基，為確保所有營運執行皆遵循社會及經濟面的法律或規定，中華電信所有單位及一、二級機構，皆遵循業務相關的法規營運。	確保公司經營無違反社會經濟相關法令之規範。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》、《通路輔銷物管理作業要點》、《業務行銷規範》、NCC《行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法》	p.19	• 申訴調查評議委員會 • 申訴檢舉專線：0800-080998

2020年重大主題管理方針評估

重大主題	管理方針評估機制	評估結果	相關調整
經濟績效	獨立董事、監察人制度、內部稽核、外部第三方之董事會績效評估、相關監管機關評鑑	p.18	無
市場地位	薪資報酬委員會、內部稽核、相關監管機關評鑑	p.65	無
能源	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 管理系統認證、證交所公司治理評鑑	p.99	無
供應商環境/社會評估	CSR 現況調查問卷、CDP 供應鏈專案、外部第三方稽核、SALcE 永續夥伴認證、證交所公司治理評鑑	p.108	無
勞雇關係	證交所公司治理評鑑、勞動契約、團體協約	p.65,68	無
職業安全衛生	勞動契約、團體協約	p.75	無
行銷與標示	NCC 的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告	p.19	無
客戶隱私	申訴機制、系統認證 (ISO 27001、BS 10012)、內部查核人員認證、證交所公司治理評鑑	p.51, 88-89	無
社會經濟法規遵循	NCC 的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告、外部第三方董事會績效評估、證交所公司治理評鑑、CoC 取得外部第三方符合性保證聲明書	p.19	無

	揭露項目	頁碼
GRI 103 管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	p.32-33
	103-2 管理方針與其組成部分	p.134-135
	103-3 管理方針的評估	p.136

一般揭露

一般揭露	揭露項目	頁碼 /URL 及說明	未揭露的原因說明	外部保證
組織概況				
102-1	組織名稱	中華電信		V
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.12-13		V
102-3	總部位置	p.10		V
102-4	營運活動地點	p.10		V
102-5	所有權與法律形式	p.10		V
102-6	提供服務的市場	p.13		V
102-7	組織規模	p.10-11,16,66		V
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.66-67		V
102-9	供應鏈	p.14-15		V
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		V
102-11	預警原則或方針	p.40-51		V
102-12	外部倡議	p.19,113-115		V
102-13	公協會的會員資格	p.132		V
策略				
102-14	決策者的聲明	p.4-5		V
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	p.19		V
治理				
102-18	治理結構	p.16		V
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	p.36-37		V
102-41	團體協約	p.68		V
102-42	鑑別與選擇利害關係人	p.36		V
102-43	與利害關係人溝通的方針	p.36-37		V
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	p.36-37		V
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2020公司年報 p. 105		V
102-46	界定報告書內容與主題邊界	p.32-33		V
102-47	重大主題表列	p.32-33		V
102-48	資訊重編	無相關情事		V
102-49	報導改變	無相關情事		V
102-50	報導期間	2020/1/1-2020/12/31		V
102-51	上一次報告書的日期	2020/8/10		V
102-52	報導週期	每年一次		V
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	p.1		V
102-54	依循GRI準則報導的宣告	核心		V
102-55	GRI內容索引	p.134-139		V
102-56	外部保證/確信	p.142-144		V

特定主題揭露

特定主題揭露	揭露項目 （未標註年度之主題，皆為 GRI 準則 2016 年版）	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
201 經濟績效				
201-1	組織所產出及分配的直接經濟價值	p.18		V
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	p.78-81		V
202 市場地位				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	p.65		V
205 反貪腐 *				
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.19		V
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	p.19		V
206 反競爭行為 *				
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關情事		V
302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	p.99		V
302-4	減少能源的消耗	p.96-102		V
302-5	降低產品和服務的能源需求	p.96-102		V
305 排放 *				
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	p.50		V
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	p.50		V
305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	p.50		V
305-5	溫室氣體排放減量	p.49-50		V
307 有關環境保護的法規遵循 *				
307-1	違反環保法規	無相關情事		V
308 供應商環境評估				
308-1	採用環境標準篩選新供應商	p.106		V
401 勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	p.66		V
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	p.76-81		V
401-3	育嬰假	p.80		V
402 勞 / 資關係 *				
402-1	關於營運變化的最短期預告	p.68		V

特定主題揭露	揭露項目 （未標註年度之主題，皆為 GRI 準則 2016 年版）	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
403: 2018 職業安全衛生				
403-1	職業安全衛生管理系統	https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/Sustainability/Social/6-2_Business-and-Human-Rights/GRI-403.pdf?la=zh-TW		V
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查			V
403-3	職業健康服務			V
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通			V
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練			V
403-6	工作者健康促進			V
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊			V
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者			V
403-9	職業傷害	p.75		V
403-10	職業病	p.75		V
405 員工多元化與平等機會 *				
405-1	治理單位與員工的多元化	p.16,66,68		V
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	p.67		V
414 供應商社會評估				
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	p.106		V
415 公共政策 *				
415-1	政治捐獻	無相關情事		V
416 顧客健康與安全 *				
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事		V
417 行銷與標示				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事		V
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事		V
418 客戶隱私				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無相關情事		V
419 社會經濟法規遵循				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	p.90-91		V

標示 * 為中華電信自願揭露主題，非2020年鑑別之重大主題。

電信業附加指標

指標		描述	頁碼 /URL 及說明	未揭露說明	外部保證
子類別:內部管理					
基礎建設投資					
DMA 118	IO1	在電信網路基礎設施方面的投資	p.90-91		V
	IO2	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	p.116,132		V
健康與安全防護措施					
DMA 89	IO3	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	p.72-73		V
	IO4	遵守國際非離子輻射委員會頒布之手機電磁輻射的規定	p.90-91		V
	IO5	遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地臺電磁輻射的規定	p.90-91		V
	IO6	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策和措施	p.90-91		V
基礎建設					
DMA 89	IO7	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	p.90-91		V
	IO8	獨立基地臺、共享基地臺、既有建物上的基地臺數量及比例	p.90-91		V
子類別:提供近用權					
縮短數位落差					
DMA 109	PA1	在偏遠地區建設通信基礎設施，以及提供通信產品和服務	p.92-93,116		V
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信之障礙政策與措施	p.116		V
	PA3	確保通信產品和服務之可取得性與可信賴度的政策及措施	p.120-121		V
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	p.120-121		V
	PA5	提供低/無收入族群使用的通信產品與服務之數量與種類	p.120-121, 124		V
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	p.92-93		V
產品及服務內容管理					
DMA 81	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	p.82-83,88-89		V
客戶關係					
DMA 81	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	p.90-91		V
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	無相關投入		V
	PA10	確保收費與費率明確的活動	https://www.emome.net/157		V
	PA11	告知顧客產品特性和應用資訊之活動	p.84		V
子類別:技術應用					
資源使用效率					
DMA 58	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	p.63		V
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	p.63		V
	TA3	揭露由於TA2所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	p.62-63		V
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	p.63		V
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	p.62-63		V

永續會計準則委員會(SASB)對照表

對照內容及頁碼，請參詳2020年中華電信SASB報告： 2020 CHT SASB Report

表1. 永續性揭露主題與指標

主題	指標代碼	指標	頁碼
營運環境足跡	TC-TL-130a.1	1.總能源消耗量；2.電網電力百分比；3.再生能源百分比	p.4
資料隱私	TC-TL-220a.1	行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明	p.5
	TC-TL-220a.2	客戶資訊用於第二目的之客戶數	p.6
	TC-TL-220a.3	客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數	p.6
	TC-TL-220a.4	1.監管機關要求的客戶資訊數量；2.經索取客戶資訊之客戶數；3.最終揭露百分比	p.6
資料安全	TC-TL-230a.1	1.資料外洩數；2.個人辨識資訊(PII)相關百分比；3.受影響客戶數	p.7
	TC-TL-230a.2	說明組織辨識與處理資料安全風險方法程序，包括使用第三方網路安全標準等	p.7
產品生命週期終止管理	TC-TL-440a.1	1.透過回收計畫所回收的材料；2.再利用百分比；3.回收百分比；4.掩埋百分比	p.8
競爭行為與開放網路	TC-TL-520a.1	反競爭行為法規相關之法律程序所致的損失總金額	p.9
	TC-TL-520a.2	1.自有及商業相關內容平均實際下載速度；2.非相關內容之平均實際下載速度	p.9-10
	TC-TL-520a.3	網路中立性、付費互連、零費率及相關措施之相關風險與機會說明	p.10-11
管理技術中斷之系統性風險	TC-TL-550a.1	1.系統中斷頻率平均值；2.客戶中斷時間平均值	p.12
	TC-TL-550a.2	服務中斷期間，持續提供服務系統之探討	p.12

表2. 營運活動指標

指標代碼	指標	頁碼
TC-TL-000.A	無線服務客戶數	p.13
TC-TL-000.B	有線服務客戶數	p.13
TC-TL-000.C	寬頻服務客戶數	p.13
TC-TL-000.D	網路流量	p.13

查證聲明書

SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.'S CORPORATE ESG REPORT FOR 2020

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. (hereinafter referred to as CHT) to conduct an independent assurance of the Corporate ESG Report for 2020 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification (2021/04/20~2021/05/19). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all CHT's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the CHT's Corporate ESG Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of CHT. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all CHT's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options		Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	n/a
B	AA1000AS v3 Type 2 (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)	High

Assurance has been conducted at a high level of scrutiny.

TWLPP5008 Issue 2104

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB -Technology & Communications Sector- Telecommunication Services Industry Standard Version 2018-10
4	IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2013)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a high level of scrutiny for CHT and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018);
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with; and
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2013) requirements for content elements.

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from CHT, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

TWLPP5008 Issue 2104

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
CHT has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, CHT may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality
CHT has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness
The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. CHT has responded in a way that address the needs, concerns and expectations of stakeholders.

Impact
CHT has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CHT's Corporate ESG Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended CHT to align the selected SDGs' targets with its selected material topics on what efforts has been made and performance of where is possible with qualitative and quantitative of the result.

SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
CHT adopted SASB's TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS SECTOR- TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2018-10 to communicate their sustainability accounting performance to their investors. CHT has determined which disclosure topics and associate metrics are financially material to its business and has responded in an appropriate manner in the content index. By using both GRI and SASB standards together, the efficiency of communication and the identification of material issues are substantially increased during the whole reporting preparation process.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

AA1000
Licensed Report
000-8/V3-Q78RD

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
21 June, 2021
WWW.SGS.COM

TWLPP5008 Issue 2104

永續廣結盟
低碳創商機

中華電信
Chunghwa Telecom