

中華電信 108 年第 4 季利害關係人議合成果

民國 109 年 1 月 21 日中華電信第九屆董事會第五次會議通過

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2019 年第 4 季溝通實績	連絡資訊
股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東大會/每年 1 次 ● 股東專線/即時 ● 法人說明會/每季 1 次 ● 函覆個別股東提問；針對影響公司營運之重要議題，另於年報及網站中表述與回應 	<ul style="list-style-type: none"> ● 召開 1 場次股東大會 ● 接收 74 通股東來電 	<p>股務專線: 02-2394-1845</p>
機構投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 ● 產業發展趨勢與因應策略 	<ul style="list-style-type: none"> ● 法人說明會/每季 1 次 ● NDR 及券商舉辦之投資人會議/不定期 ● 投資人來訪/隨時 ● 於法說會、券商舉辦之投資人會議及投資人來訪會議中說明；平時透過信件與電話即時回應 	<ul style="list-style-type: none"> ● 召開 1 場次法人說明會 ● 5 場 NDR 及券商舉辦之投資人會議 ● 14 場投資人來訪會議 	<p>聯絡人: 蔡卓芬 (chtir@cht.com.tw)</p>
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪資與報酬 ● 勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工信箱來函/隨時 ● 以電話或回信說明，針對較重要事件則內部簽處 	<ul style="list-style-type: none"> ● 收到 12 件員工來函，已全數結案 	<p>聯絡人: 郭庭利 (chthr@cht.com.tw)</p>
工會	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞資溝通 ● 薪酬福利制度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協商會議/不定期 ● 勞資會議/2 個月 1 次 ● 針對提案於會議前多次溝通，並於會議中達成共識，做成會議紀錄 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協商會議 2 次(討論提案 4 案) ● 勞資會議 1 次(討論提案 5 案) ● 針對相關議題與工會達成多項共識 	<p>聯絡人: 郭庭利 (chthr@cht.com.tw)</p>

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2019 年第 4 季溝通實績	連絡資訊
客戶	客服專線 <ul style="list-style-type: none"> ● 業務申辦及障礙申告 ● 寬頻上網技術諮詢 服務中心 <ul style="list-style-type: none"> ● 產品與服務 ● 行銷價格資訊 ● 業務技術諮詢 	<ul style="list-style-type: none"> ● 專線來話量/隨時 ● 來客量/隨時 ● 針對客戶諮詢及申辦事項，協助回覆或受理相關業務，並確保客戶意見充分轉達所屬處理單位 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全專線服務量約 804 萬件 ● 來客受理業務 984 萬件 ● 受理聯單量 262 萬件 	市內電話專線: 123 行動電話專線: 0800-080-090
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商管理與分級 ● 供應商溝通與合作 ● 永續教育 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商交流會/每年 1 次 ● CSR 線上問卷填覆/每年 1 次 ● 供應商環境教育訓練/每年 1 次 ● 供應商 CSR 輔導訓練/每年 1 次 ● 訂定並揭露供應商永續供應鏈管理相關規範，推動永續供應鏈倡議，每年定期推動供應商進行自評、環境/CSR 教育、二者稽核及供應商交流會等多項活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理「108 年度中華電信 CSR 供應商永續環境參訪交流活動」，計 35 家供應商 42 位代表參加 ● 辦理年度 CSR 供應商夥伴交流會，計 55 家供應商 93 位代表與會 	聯絡人: 林淑華 (sy@cht.com.tw)
NGO/NPO/ 外機構	<ul style="list-style-type: none"> ● CSR 資訊交流 ● 永續活動 ● 慈善捐助溝通 ● 社會共融溝通 ● 社會參與 ● 縮短數位落差 ● 創造數位機會 	<ul style="list-style-type: none"> ● NGO、NPO 交流(來訪、出席)/不定期 ● 蹲點台灣/每年 1 次 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成 35 場次 NGO、NPO 交流(來訪、出席)，於 CSR 議題上充分回應上述利害關係人需求 ● 30 個部落蹲點 	聯絡人: 曾志明 (chtcsr@cht.com.tw)
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 發送新聞稿/隨時 ● 記者會/不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ● 共計發送 74 篇新聞稿 ● 舉辦 11 場次記者會 	聯絡人: 蔡卓芬 (chofen@cht.com.tw)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2019 年第 4 季溝通實績	連絡資訊
政府部門/ 民意機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務相關之選民陳情 ● 協調會議與會勘(通訊建設或障礙排除) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 記者會、公聽會/不定期 ● 陳情案及協調會議/隨時 ● 業務會勘/隨時 ● 進行國會與政府部門之溝通、遊說與互動 ● 因應中央部會、地方政府與國會議員辦公室或地方服務處之請託要求，就本公司所涉業務範圍，盡力於時限內協助與改善 	<ul style="list-style-type: none"> ● 召開 7 場次記者會、公聽會 ● 完成 510 場/次陳情案及協調會議 ● 進行 378 場業務會勘 	聯絡人: 詹俊彥 (cooljazz@cht.com.tw)
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 法規遵循 ● 法規變動因應 ● 消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> ● 來函、會議、拜訪/不定期 ● 每週參與主管機關相關會議 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過拜訪、會議及函文與主管機關溝通，反應法規變動造成的影響並提出建議 	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)
同業	<ul style="list-style-type: none"> ● 政府政策 ● 產業發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 會議/不定期 ● 會議中與同業充分溝通討論，達成共識，建立有利於產業發展之公平競爭環境 	<ul style="list-style-type: none"> ● 共召開 35 次會議 ● 包含會務推展會議 28 次，基地台小組會議 7 次 	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)