





# 3 重大議題 與衝擊

2018年重大議題與衝擊	30
利害關係人共融	34



-  當年度**重大議題判別流程**執行，始自意見回饋、外部調查問卷，由CSR秘書處進行各面向議題識別、六大工作小組進行議題分析，並依議題重大及影響程度進行排序，以確認年度議題識別結果
-  2018年**重大主題**：經濟績效、市場地位、反貪腐、反競爭行為、能源、排放、勞雇關係、勞/資關係、職業安全衛生、行銷與標示、客戶隱私及社會經濟法規遵循
-  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
-  2018年CSR供應商夥伴交流會，正式宣告導入《**ISO 20400**永續採購指南標準》

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。

## 2018年重大議題與衝擊

中華電信為綜合電信服務業，除了營運據點及機房、數據中心因業務需要使用電力外，相關服務流程及機制，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。

組織內 **《衝擊範圍》** 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	●	■	■		
反貪腐	●				
反競爭行為	●	■			
能源	●				
排放	●				
勞雇關係	●	■	■		
勞/資關係	●	■	■		
職業安全衛生	●	■	■	▲	▲
行銷與標示	●	■			
客戶隱私	●	■	■		
社會經濟法規遵循	●	■	■		

- ：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。
- 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。
- 中華電信亦已推動相對應管理方針及行動，詳細議題資訊，請參考其所對應之章節頁碼。

### 重大議題判別流程

#### STEP 1

### 確認重大議題 辨識流程



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

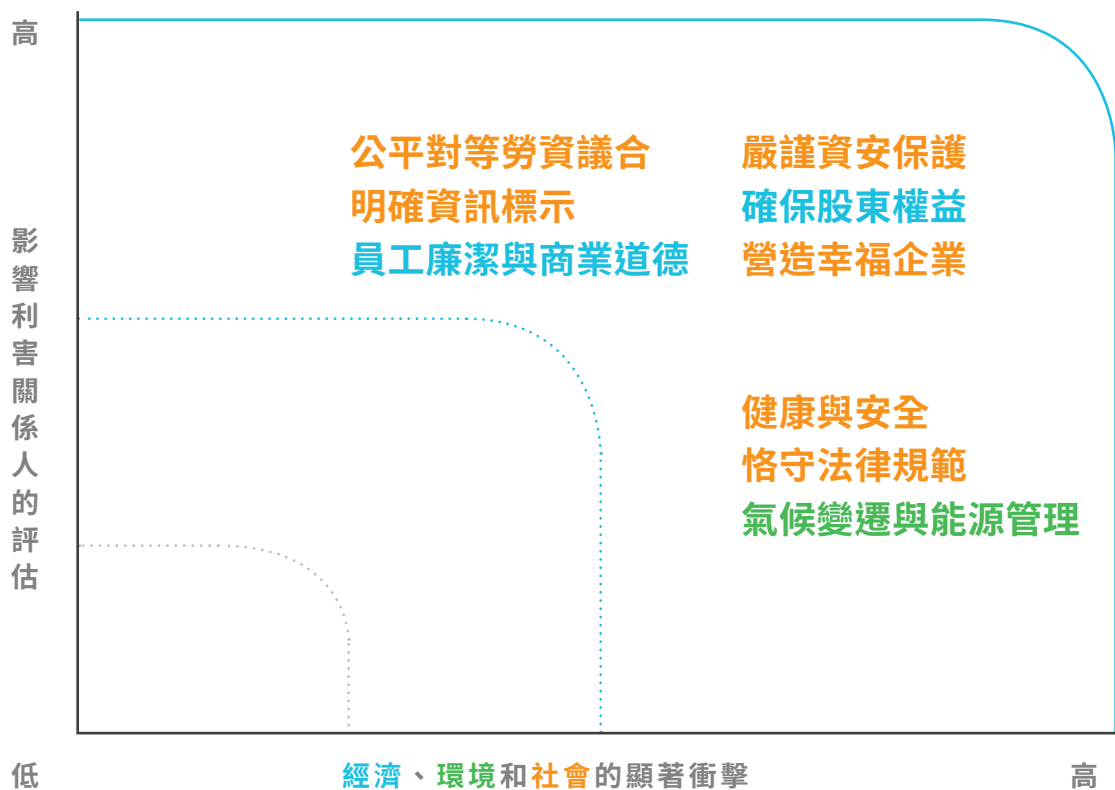
#### STEP 2

### 資訊蒐集 / 識別各項議題



由CSR秘書處按國際規範（如GRI準則）、永續評比問卷、國際標竿企業資訊，及中華電信2018年相關新聞，考量短、中、長期CSR目標達成狀況，進行各面向CSR議題之識別。

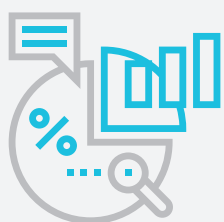
## 重大議題矩陣



1. 重大議題門檻值設定：X軸與Y軸排序皆達2.6分以上（滿分3分）。
2. 中華電信亦自願揭露非2018年鑑別之重大主題，詳p.130-131 GRI索引表標示「\*」之主題。

### STEP 3

#### 議題分析 / 排序



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




### STEP 4

#### 結果確認 / 重大議題矩陣



邀集CSR六大工作小組成員，按內、外資訊，綜合考量議題與營運的關聯性，確認2018年度議題識別結果，並繪製重大議題矩陣，簽請CSR委員會核可。

## 重大議題說明

永續面向	重大議題	對中華電信的意義
 <b>經濟</b>	確保股東權益	配發股東紅利，是聯繫股東及投資人持續對中華電信營運有信心，提高長期持有股票意願的要素。
	員工廉潔與商業道德	誠信治理是營運的根基，我們以最高倫理標準從事營運活動，也要求所有員工從事商業行為時，必須以最高道德標準反求諸己。
 <b>環境</b>	氣候變遷與能源管理	透過我們所掌握的核心能力與基礎，即時回應氣候變遷議題，辨識相關風險與機會。
 <b>社會</b>	營造幸福企業	制定優於法規的完善福利及基本起薪，以行動讓員工安心致力於工作，共享經營成果。
	公平對等勞資議合	透過正式議合會議，與員工確認權利與義務之協議，以保障勞資雙方權益。
	健康與安全	導入國際職業安全與衛生管理系統，確保各項作業流程符合程序規範，以避免職業傷害之情事。
	明確資訊標示	正確傳達產品與服務資訊，並主動提供說明使用規範，確保消費者清楚產品與服務過度使用之影響。
	嚴謹資安保護	持續透過多元流程與制度規範，強化消費者資料保護，杜絕資訊外洩或客服人員不當查閱資料系統。
	恪遵法律規範	正派經營是中華電信堅持的核心價值，以各項政策與宣導，促使所有員工恪遵法律規範。



對應之GRI準則主題	管理方針 (頁碼)	2018年績效成果 (頁碼)	對應之UN SDGs
經濟績效	p.16	p.16	 
反貪腐 反競爭行為	p.17	p.17	
能源 排放	p.44,93	p.49,95	  
市場地位 勞雇關係	p.69,70	p.69,70	 
勞/資關係	p.72	p.72	 
職業安全衛生	p.76	p.77-78	 
行銷與標示	p.84	p.69	 
客戶隱私	p.85	p.85	 
社會經濟法規遵循	p.17,85,90	p.17,85,90	 

# 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。

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

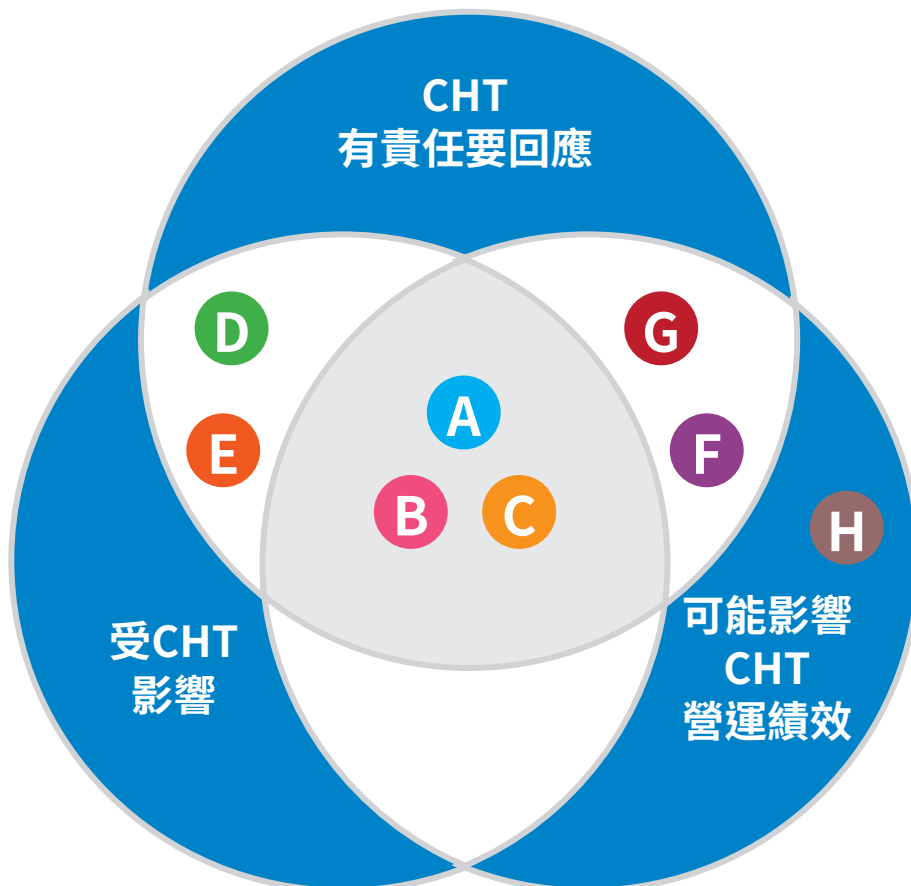
- 針對企業社會責任報告書，舉行「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行「企業社會責任議題研討會」及相關論壇
- 每年定期舉辦「中華電信CSR供應商夥伴交流會」
- 首創「企業社會責任影片專區」及中華電信官方YouTube頻道CSR播放清單，不定期記錄各項企業社會責任行動成果，並蒐集內、外部回饋資訊。企業社會責任影片專區網址：  
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLt2-zON2MQU34k-MNlh7WuUWtvPamw6wv>
- 設置企業社會責任、基金會專責人員

中華電信利害關係人參與守則：

[https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/Sustainability/Csr-se/Stakeholder\\_engagement\\_guideline\\_ch.pdf](https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/Sustainability/Csr-se/Stakeholder_engagement_guideline_ch.pdf)

中華電信利害關係人溝通管道：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/sustainability/stakeholder/2018-communication-channel>





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



### 2018年關鍵利害關係人CSR議合成果





## 2018年CSR供應商夥伴交流會

2018年CSR供應商夥伴交流會，由總經理謝繼茂蒞臨主持，會中我們正式宣告導入《ISO 20400永續採購指南標準》，將永續理念落實至採購實務中，從永續面考量、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。

中華電信於2017年正式宣告加入國際碳揭露計畫，成為國內**首家**加入國際CDP平台之電信業者，再創永續價值鏈重大新的里程碑。2018年更以激勵的角度出發，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，為鼓勵供應商強化碳管理之揭露，首次頒發「CDP碳管理揭露—新秀獎」，此項殊榮由康舒科技公司榮獲。另於會中表揚4家「供應商CSR二者稽核」及線上問卷「資訊揭露」表現績優供應商：聚碩科技、大亞電線電纜、華榮電線電纜與台灣諾基亞等公司。

大會特別邀請交通大學單信瑜博士分享「企業防災」議題，以風險推估及前瞻的防範角度分析及協助企業建立防災管理之概念，進而強化內部因應氣候變遷調適之韌性，提升持續營運之能力；此外，更邀請中華民國企業永續協會莫冬立副秘書長，分享「循環經濟」新趨勢，帶我們挖掘「綠色商機」，鼓勵企業透過創新、資源最大化的整合策略，發展出永續創新路程。

交流會的最後，由供應處李銘芳副總經理承諾，未來在供應商管理行動上將有更進一步的發展，將透過二者稽核推行供應商分級制度，以實質的永續作法，鼓勵供應商健全發展經濟、環境及社會管理，建構完整的供應鏈體系，達成中華電信與供應商互利共生的合作理念。

