

CHAPTER 03

重大議題 與衝擊

2021 年重大議題與衝擊 ——— 32

利害關係人共融 ——— 36

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 ESG 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 ESG 秘書處進行各面向議題識別、四個分組進行議題分析，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 **AA1000SES(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

重大議題判別流程



2021 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 ESG 議題可能帶來的風險。

衝擊範圍	組織內			組織外	
	中華電信	宏華子公司	資安子公司	工程類供應商	設備類供應商
經濟績效	●				
市場地位	●	▲	▲		
反貪腐	●	▲	▲	□	□
能源	●				
有關環境保護的法規遵循	●				
勞 / 資關係	●				
職業安全衛生	●	▲	▲	□	□
員工多元化與平等機會	●				
不歧視	●				
行銷與標示	●	▲			
客戶隱私	●	▲	▲		
社會經濟法規遵循	●				

註：

- 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，請參考其所對應的章節頁碼。

重大議題矩陣



註：

- 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）。
- 中華電信自願揭露非 2021 年鑑別之重大主題，請詳 GRI 內容索引（p.140-141）標示「*」之主題。

重大議題說明

面向	重大議題	對中華電信的意義	2021 年成果	對應之 GRI 準則主題	目標	對應 UN SDGs
環境	氣候變遷下的 碳排減緩與調適	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。	<ul style="list-style-type: none"> 碳排相較 2020 年減少 7.02% 	能源	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 完成 5,000 萬度以上再生能源採購 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> IDC 機房 100% 使用再生能源 提出 SBT 科學減碳承諾，規劃於 2030 年，碳排相較 2020 年減少 50% 	 
	資通安全管理 與個資隱私保護	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，不斷精進資通安全系統及管理策略。	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年轉投資資安子公司「中華資安國際」，2021 年營收已達 11.39 億元 參考 NIST CSF 安全框架，100% 資訊資產納管與日誌收容，2021 年完成率 100% 建立漏洞情資預警及聯防機制，高風險漏洞，在 7 天內要完成處置及應變，2021 年完成率 100% 上線系統 100% 完成安全檢測、高風險漏洞修補，每年持續通過第三方獨立資安認證，2021 年完成率 100% 無資安或個資外洩事件 資安服務客戶數量，2021 年家庭及中小企業用戶達 32 萬、大型企業用戶超過 200 家 資安及個資保護服務營收達 25.66 億 	客戶隱私	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 重大資安、個資洩漏事故 0 件 持續投保「資料保護保險」 《隱私權政策》持續取得 SGS 符合性認證 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 參考 NIST CSF 安全框架，100% 資訊資產納管與日誌收容 建立漏洞情資預警及聯防機制，高風險漏洞，在 7 天內要完成處置及應變 上線系統 100% 完成安全檢測、高風險漏洞修補，每年持續通過第三方獨立資安認證 建立資安威脅預警及快速清查回應機制，於 1 小時內通報，24 小時內完成緊急應變 資安服務客戶數量，家庭及中小企業用戶達 50 萬、大型企業用戶超過 300 家 資安及個資保護服務營收 > 100 億 	 
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 無違反健康安全、產品標示等相關法規情事 	行銷與標示	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 重大資訊標示不明或欺騙事件 0 件 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 產品與服務宣傳資訊 100% 符合法規及內部規範 	 
	多元共融的 友善職場	我們視員工為最重要的合作夥伴，確實保障員工工作權益，與工會簽訂《團體協約》，並致力於提供員工平等且多元的友善職場環境。	<ul style="list-style-type: none"> 無歧視相關情事 評議委員會女性委員佔比達二分之一以上 我們尊重原住民員工文化習俗，無違反其工作權及人權之相關情事 	勞 / 資關係 不歧視 員工多元化與 平等機會	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 歧視相關情事 0 件 違反工作權及人權之相關情事 0 件 評議委員會女性委員佔比達二分之一以上 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 提升女性主管職位 (科長級以上) 比例達 30% 	  
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2022 年 2 月底，《團體協約》涵蓋的員工比例達 99.21% 基本起薪為台灣基本起薪的 1.3 倍；平均薪資為台灣基本起薪的 3 倍 	市場地位	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 《企業行為準則》取得 SGS 符合性認證 維持久任獎金制度 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 確保員工平均薪資保持業界前 5% 《團體協約》員工涵蓋比例維持 99% 通識課程執行績效 100% 	  
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。	<ul style="list-style-type: none"> 全區所屬 27 個機構於 2021 年完成 ISO 45001 國際驗證 員工作業環境，2021 全年監測結果皆符合規定 員眷可享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共 3,012 人參加 	職業安全衛生	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 員工參與健康檢查受檢率達 99% 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 維持全區 ISO 45001 管理系統驗證有效性 	
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 無任何遭公平交易委員會裁罰的案件 獨立董事比例達 38.5% 	社會經濟法規 遵循 有關環境保護 的法規遵循 反貪腐	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 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 1 位 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 確保無重大違反我國經濟、社會及環境法規 MSCI ESG 評等兩階段達到 AAA (2025 年 AA) 	 
	5G 應用及 創新 ICT 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。	<ul style="list-style-type: none"> 新興業務營收達 175.12 億元 CHT 自有 OTT 平台 MOD 訂閱人數為 206 萬人 5G 市佔率達 20% 	經濟績效	短期 (2022 年) <ul style="list-style-type: none"> 啟動「以客戶為中心」的組織架構，目標成為智慧生活的領導者、數位經濟的賦能者，打造新世代雲化智慧網路 中、長期 (2023-2030 年) <ul style="list-style-type: none"> 新興業務包括 IDC、資安、5G+AIoT 三大領域，達成營收 300 億目標 CHT 自有 OTT 平台 MOD，訂閱客戶數 > 220 萬人 5G 市佔率 35% 滲透率，用戶數達 300 萬人 (2021 年 5G 市佔率達 20%) 	  

註：各重大議題的管理方針內容，請詳 p.136-137。

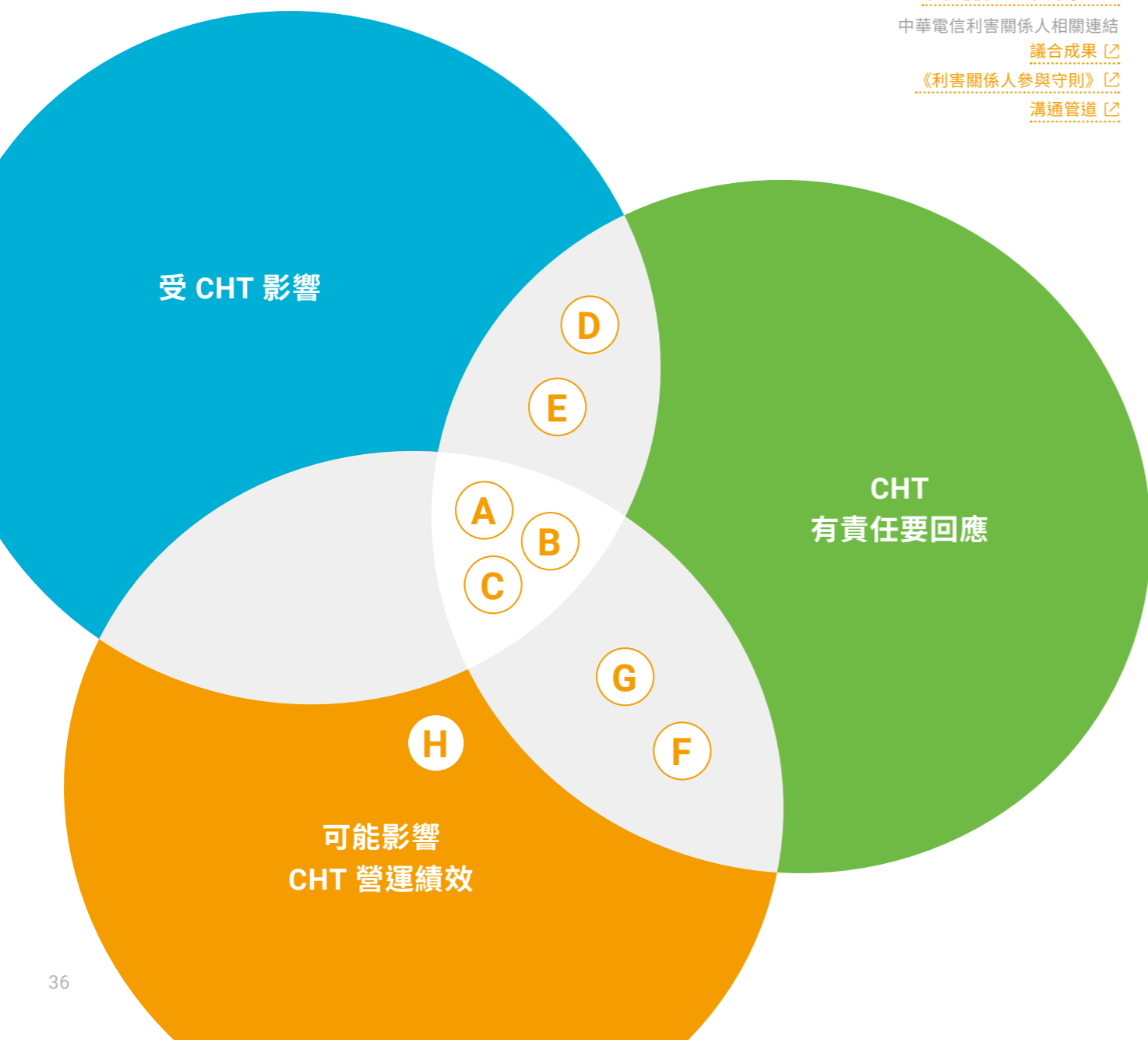
■ 利害關係人共融

「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，是落實企業永續的核心工作，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。在推動企業永續活動或資訊揭露時，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 ESG 供應商夥伴交流會」
- 設置永續發展、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 ESG 播放清單，不定期記錄各項企業永續行動成果，並蒐集內、外部回饋資訊

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



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	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 反貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 股東專線 / 信箱 法人說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 1 次 即時 每季 1 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	<ul style="list-style-type: none"> 市場地位 反貪腐 勞 / 資關係 不歧視 員工多元化與平等機會 職業安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 異言堂網站 勞資會議 協商會議 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 兩個月 1 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	<ul style="list-style-type: none"> 客戶隱私 行銷與標示 	<ul style="list-style-type: none"> 客服專線 服務中心 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 職業安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 ESG 供應商夥伴交流會 教育訓練 問卷填覆 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 每年 1 次 不定期
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	<ul style="list-style-type: none"> 能源 有關環境保護的法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 利害關係人座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 能源 反貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 新聞稿 記者會 問卷填覆 	<ul style="list-style-type: none"> 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，皆受主管機關的檢核與監督	<ul style="list-style-type: none"> 反貪腐 能源 有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 公聽會 / 記者會 e-mail 公文 會議 電話 拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 市場地位 行銷與標示 	<ul style="list-style-type: none"> 公文 會議 電話 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期

2021 年關鍵利害關係人 ESG 議合成果

股東 / 投資人

- 股東大會 1 場
- 接聽股東來電 455 通
- 法人說明會 4 場
- NDR 及券商投資人會議 4 場
- 投資人來訪、電話會議 55 場

員工

- 勞資會議 5 次 (討論提案 46 案)
- 協商會議 3 次 (討論提案 12 案)
- 員工來函 32 件, 均已即時處理

客戶

- 客服全專線服務量約 2,960 萬件 (含客服專線、客訴、外撥關懷及文字客服)
- 受理聯單 1,332 萬件
- 來客受理業務 3,194 萬件

主管機關

- 記者會、公聽會 8 場
- 陳情案及協調會議 33 件 / 次
- 業務會勘 114 場

媒體

- 新聞稿發佈 294 篇
- 記者會 22 場

供應商

- 環境永續教育參訪活動共 37 位供應商夥伴參與
- 「2021 年 ESG 供應商夥伴交流會」共 92 位供應商夥伴參與

同業

- 會議參與 84 場次

2021 年 ESG 供應商夥伴交流會



鑑於淨零排放議題已成為世界趨勢及產業焦點，2021 年中華電信 ESG 供應商夥伴交流會，以「ICT 產業的淨零永續發展策略」為主軸，邀請國內產業代表及專家，為所有舉會者解析永續發展、淨零排放策略。

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，特別邀請永續低碳聯盟張順傑理事長擔任主持人，以及四位座談來賓：生態工法基金會賀陳旦董事長、台灣企業永續學院郭財吉秘書長、SGS-Taiwan 鮑柏宇資深營運總監、中華電信郭水義總經理，蒞臨分享 ICT 產業要邁向淨零排放，應具備什麼樣的永續思維，在面對低碳經濟轉型期下，企業該如何掌握機會，創造低碳永續商機。

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 8 家績優供應商，包括上詮光纖通信、中華系統整合、合機電線電纜、智易科技、鼎原科技、資拓宏宇國際、精誠資訊，及擎昊科技等，通過 SGS-Taiwan 嚴謹查核，榮獲《金級證書》殊榮；「ESG 資訊揭露獎」由互動資通、敦陽資訊、擎昊科技等 3 家供應商夥伴獲得；年度「CDP 碳管理揭露獎」則由中國信託金控獲得肯定。

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](#)