

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	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.19	<ul style="list-style-type: none"> 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.67	<ul style="list-style-type: none"> 申訴檢舉專線：0800-080998
反貪腐	我們訂定相關要點與準則，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；另設有員工保密舉報機制，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。	透過完善的員工考核及申訴機制，確實防範貪腐事件，降低貪腐相關的負面衝擊與風險。	《從業人員考核要點》、 《從業人員獎懲標準》	p.18	<ul style="list-style-type: none"> 申訴檢舉專線：0800-080998
能源	每年進行溫室氣體盤查、驗證，並揭露相關環境資訊，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.98-99, 102	-
有關環境保護的法規遵循	我們訂定永續環境節能政策，確實遵循國家環境保護相關規範與政策，善盡環境保護的責任。	確保公司經營無違反環境保護相關法令之規範。	《中華電信永續環境節能政策》	p.107	<ul style="list-style-type: none"> 申訴檢舉專線：0800-080998
勞 / 資關係	確實保障員工工作權益，與工會簽訂《團體協約》，並遵守勞動基準法等相關法令之規定，進行員工異動之通知。	確保勞資雙方的平等諮商與談判關係，及確立傳達重大營運變化之機制。	《勞動契約》、《團體協約》	p.71	<ul style="list-style-type: none"> 申訴檢舉專線：0800-080998
職業安全衛生	我們是國內第一家導入職業安全衛生管理系統（OHSAS 18001）的電信服務業者，於 2021 年全區完成 ISO 45001 國際驗證，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我們對員工的基本承諾，保障員工避免任何職業災害情事。	《勞動契約》、《團體協約》	p.79	<ul style="list-style-type: none"> 申訴檢舉專線：0800-080998
員工多元化與平等機會	我們落實僱用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，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，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。	提供員工一個具尊嚴、平權且溝通透明的職場。	《性騷擾防治措施及申訴處理要點》	p.70, 85	<ul style="list-style-type: none"> 申訴調查評議委員會 申訴檢舉專線：0800-080998
不歧視					
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，我們亦訂有《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, 86	<ul style="list-style-type: none"> 服務專線：0800-080123
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.52-53, 90-91	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡電話：02-2344-6789
社會經濟法規遵循	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.18	<ul style="list-style-type: none"> 申訴調查評議委員會 申訴檢舉專線：0800-080998

2021 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、外部第三方董事會績效評估、相關監管機關評鑑	p.19	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.67	無
反貪腐	內部稽核、員工保密舉報機制、證交所公司治理評鑑	p.18	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.98-99, 102	無
有關環境保護的法規遵循	ISO 14001、證交所公司治理評鑑	p.107	無
勞 / 資關係	工會、《團體協約》	p.71	無
職業安全衛生	勞動契約、團體協約、完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證	p.76-79	無
員工多元化與平等機會	申訴調查評議委員會	p.70, 85	無
不歧視			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, 86	無
客戶隱私	通過相關國際資安標準規範 (ISO 27001/ ISO 27011/ ISO27017/ ISO27018/ BS 10012/ CSA STAR Certification) 認證、申訴機制、內部查核人員認證、證交所公司治理評鑑	p.52-53, 90-91	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.18	無

	揭露項目	頁碼
GRI 103 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	p.32-35
	103-2 管理方針與其組成部分	p.136-137
	103-3 管理方針的評估	p.138

一般揭露

一般揭露	揭露項目	頁碼 / URL 及說明	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.11	V
102-4	營運活動地點	p.11	V
102-5	所有權與法律形式	p.11	V
102-6	提供服務的市場	p.11-13	V
102-7	組織規模	p.11, 19, 68	V
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.68-69	V
102-9	供應鏈	p.14-15, 108	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.40-53	V
102-12	外部倡議	p.19, 46, 99, 120-123, 134	V
102-13	公協會的會員資格	p.134	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.18	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.37	V
102-41	團體協約	p.71	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.37	V
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	p.37	V
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2021 公司年報 p.113	V
102-46	界定報告書內容與主題邊界	p.32-35	V
102-47	重大主題表列	p.32-35	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	2021/1/1-2021/12/31	V
102-51	上一次報告書的日期	2021/8/10	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.138-143	V
102-56	外部保證 / 確信	p.146-148	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	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.19	V
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	p.83	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.67	V
205 反貪腐			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.18	V
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	p.18 (無相關情事)	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.102	
302-4	減少能源的消耗	p.98-105	
302-5	降低產品和服務的能源需求	p.98-105	
305 排放 *			
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	p.51	
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	p.51	
305-3	其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	p.51	
305-5	溫室氣體排放減量	p.51	
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.108	V
401 勞雇關係 *			
401-1	新進員工和離職員工	p.69	V
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	p.80-83	V
401-3	育嬰假	p.83	V
402 勞 / 資關係			
402-1	關於營運變化的最短期預告	p.71	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	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/zh-TW/home/cht/-/media/Web/Images/Sustainability/2022esg/ch/happy-corporation/occupational-health-and-safety/1.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.79	V
403-10	職業病		p.79	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, 68, 70	V	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	p.67	V	
406 不歧視				
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	p.70 (無相關情事)	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.108	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	p.86 (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	p.19 (無相關情事)	V	
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	p.19 (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	p.52 (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.18, 71, 93	V	

註：標示 * 為中華電信自願揭露主題，非 2021 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	外部保證
子類別：內部管理			
基礎建設投資			
DMA p.124	I01 在電信網路基礎設施方面的投資	p.92-94	V
	I02 因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	p.92-94, 134	V
健康與安全防護措施			
DMA p.93	I03 建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	p.76-78	V
	I04 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.93	V
	I05 遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地台電磁輻射的規定	p.93	V
	I06 與手機電磁波能量特定吸收比率（SAR）有關的政策和措施	p.93	V
基礎建設			
DMA p.93	I07 選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	p.92-93	V
	I08 獨立基地台、共享基地台、既有建物上的基地台數量及比例	p.93	V
子類別：提供近用權			
縮短數位落差			
DMA p.115	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.92-94	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.92-94	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.92-94, 124-125	V
	PA4 在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	p.124-125	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.124-125	V
	PA6 在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	p.94	V

指標	描述	頁碼 / URL 及說明	外部保證
產品及服務內容管理			
DMA p.86	PA7 管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	p.84-85	V
	客戶關係		
DMA p.86	PA8 推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	p.93	V
	PA9 在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	p.93	V
	PA10 確保收費與費率明確的活動	https://www.emome.net/1572	V
	PA11 告知顧客產品特性和應用資訊之活動	p.86	V
	子類別：技術應用		
資源使用效率			
DMA p.64	TA1 如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	p.46-50, 100-107	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.62-65	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.62-65	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.62-65	V
	TA5 描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	p.62-65	V