



中華電信股份有限公司
2021 年永續會計準則 (SASB) 報告
Sustainability Accounting Standards Board Disclosure Report 2021



Prepared in accordance with SASB

永續會計準則 (SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD) 揭露原則

本年度 SASB 報告，是中華電信持續強化永續資訊揭露的重要里程碑。除了在我們的 ESG 官網及永續報告書中，揭露中華電信創造永續價值（環境、社會和治理（ESG））的策略及成果外，中華電信還依循了永續會計準則（SASB）電信業揭露標準，按標準面向及重大主題，揭露相關永續資訊。

除非另有說明，否則此永續性會計準則（SASB）報告中所揭露的所有數據，統計截至日為 2021 年 12 月 31 日。

表 1. 永續性揭露主題與指標

主題 SASB Topic	指標代碼 SASB CODE	指標 ACCOUNTING METRIC	頁碼 PAGE
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	3
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	4
	TC-TL-220a.2	客戶資訊用於第二目的之客戶數	5
	TC-TL-220a.3	客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數	5
	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	5
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	6
	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	6
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	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	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	9
	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	10
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	12
	TC-TL-550a.2	服務中斷期間，持續提供服務系統之探討	12

表 2. 營運活動指標

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

1. 永續性揭露主題與指標

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

1. 總能源消耗量：5,322,818.49 GJ
2. 電網電力百分比：96.5 %
3. 針對再生能源，中華電信太陽光電系統截至 2021 年底，裝置容量達 4,506 kWp，2021 年再生能源消耗量為 323,767.72 GJ。

資料隱私

TC-TL-220a.1

有關行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明

有關行為廣告與客戶隱私相關政策，中華電信為廣大客戶，說明了我們如何使用其數據之資訊及選擇，並公開隱私權政策，讓客戶能夠選擇加入或拒絕相關服務程序。針對中華電信及子公司、委外媒體之隱私權管理措施，說明如下：

(一). 中華電信及子公司

我們的政策

中華電信重視「客戶隱私權保護」，遵循「個人資料保護法」、「國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」，並訂定《隱私權保護政策》，適用範圍涵蓋本公司所有分公司、營運據點、子公司與供應商。

我們的管理措施

1. 我們已建立嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，並建構資料治理制度，制定資料標準與分級，落實資料存取權限管控及資料擁有者之覆核機制，確保資料的存取與共享受到妥善治理與保護，以及資料的可用性、完整性及保密性。
2. 相關業務推展前，我們會進行風險評估，檢視與確保資料取用之合規性是否為符合法遵要求，以及資料保護機制是否到位，避免各項資料處理之風險，為在「客戶隱私權保護」上能有精進作為，積極導入國際 ISO27701 管理制度，以確保資料生命周期之有效性與合規性。
3. 針對營運過程中所涉及之個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，除遵循政府相關法令規章，在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，將個資揭露予第三人，且會依循公司所訂之「中華電信股份有限公司隱私權保護政策」落實執行，致力維護客戶的資料安全及隱私權利。
4. 國家通訊傳播委員會 (NCC) 並無制定兒童隱私保護相關法規，有關網際網路兒童隱私保護，主要規範於下列法規中：
 - (1) 兒童及少年福利與權益保障法
 - (2) 兒童及少年性剝削防制條例
 - (3) 性侵害犯罪防治法
5. 針對「個人辨識資訊」，CHT 目前無生物辨識資料 (biometrics)。

更多資訊請參閱中華電信官網/永續 ESG/隱私保護：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/esg/customer-care/privacy-protection/customer-privacy-policy>

(二).委外公司-凱絡媒體服務股份有限公司

1. 針對第三方廣告媒體監測，中華電信委由凱絡媒體進行。凱絡媒體隸屬於電通安吉斯集團 (Dentsu Aegis Network)，為國際性的專業媒體傳播服務網絡，提供的服務包括各種傳播計畫、互動行銷、直效行銷、活動行銷、消費者調查等。
2. 第三方廣告媒體監測之完整隱私權政策，請詳見凱絡媒體官網：
<https://www.carat.com/privacy-policy>

TC-TL-220a.2

客戶資訊用於第二目的之客戶數

1. 中華電信針對客戶的個人資料搜集，均以「中華電信股份有限公司 XX 業務個人資料蒐集告知聲明」詢問客戶是否同意將個人資料用於第二目的。

您是否同意（未勾選者視為不同意，若不同意並不影響使用我們的服務）：

- 我們向您寄送第三人(關係企業或企業客戶)的商品/服務資訊。 同意 不同意。
- 建議您勾選「同意」，才不會錯過好康的機會、折扣資訊、優惠方案及更多的服務。

2. 2021 年中華電信有 85.18% 的客戶，同意其個人資料使用於第二目的。請詳見：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/ESG/Customer-Care/Privacy-Protection/Customer-Privacy-Protection>

*註：客戶同意個人資料使用於第二目的的客戶數，屬於企業機敏資訊，故以比例的方式揭露。

TC-TL-220a.3

客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數

2021 年，中華電信並無因違反客戶隱私相關法律，而導致之金額損失。

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

1. 自政府或執法機關，收到不重複客戶的資訊索取總數：59,251,460
2. 經政府或執法機關，索取客戶資訊之不重複客戶總數：659,429
3. 因政府與執法機關索取，進而向其揭露之百分比：47.1%

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

1. 中華電信已建立完善個資隱私事故之預防通報、應變及改善機制，制定「個人資料事故預防、通報及應變程序」，施以嚴密的保護措施，預防個資隱私資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竊改，並定期演練提高員工警覺性與熟悉通報及應變處理作業。
2. 一旦證實屬個資事故 (如資料外洩)，依既有事故處理程序，立即啟動緊急應變程序，於規定時間內完成應變處理，程序如下：
 - (1) 評估影響範圍與嚴重程度，分級因應，如為重大個資事故，則須通報「資通安全處」及「資安長」。
 - (2) 成立個資事故應變小組，啟動緊急應變機制，進行事故調查與分析，確認事故根因，清查損害範圍，及保存相關事證。
 - (3) 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。
 - (4) 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，我們亦將提供當事人補償或法律協助，全力維護客戶權益。
 - (5) 對事故所造成之衝擊、損害及影響進行檢討改善，防範事故再次發生。

項目	2021 年
資料外洩數	0 件
個人辨識資訊 (PII) 相關百分比	0 %
受影響客戶數	0 人

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

資安風險辨識

1. 中華電信參考 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」，每年依據外部環境及資安威脅趨勢變化、內部風險評估、資安監控及內外部稽核結果，研析風險防護對策，並以零信任框架 (Zero Trust) 為基礎，部署多層次縱深防禦與偵測機制，識別及預防可能之風險。
2. 建立智能化資安監控平台，偵測資安威脅及違規風險事件，定期辦理滲透測試、資安健診與紅隊演練。

3. 與國家層級 C-ISAC 資安通報聯防，威脅情資交換，建立漏洞情資預警系統，即時發佈安全性更新通報限期完成修補，縮短 0-day 攻擊空窗期。

我們的因應措施

1. 中華電信持續關注標準發展趨勢 (如 ITU、3GPP、GSMA) 與產官學合作 (如 ORAN 聯盟)，從制度面、管理面、技術面將安全需求預先納入建設規劃，降低資安風險與確保合規。
2. 選任可信賴的供應商或合作廠商，排除具安全疑慮之產品或有危害國家安全疑慮之廠商。
3. 使用安全設計的軟硬體，建立開源軟體 (OSS) 漏洞管理機制，系統上線與更版前通過安全檢測，全體開發人員均需通過 security coding 訓練。
4. 上線服務定期弱點掃描、滲透測試或依重大安全更新通報，時限內完成修補，並委託外部第三方，以不同視角，執行深度資安檢測與健診，確保服務系統之安全。
5. 資安健診及內外部遵循性查核，藉由 Plan-Do-Check-Act (PDCA) 管理循環，回饋至整體防禦體系。
6. 即時事件通報及快速回應機制，本公司已明訂不同類型資安事件之通報與應變處理程序，利用智慧型資安監控中心，隨時對全球資安的各種攻擊警訊保持警覺，能夠及時、主動偵測異常威脅或違規事件，快速反應並回溯對本公司的影響，必要時成立緊急應變小組處理內外部資安威脅帶來的衝擊與損失。

管理系統

1. 中華電信遵循相關國際標準，包含 ISO27001 及 ISO27011(電信業適用之額外要求)、BS10012、NIST 網路安全框架、雲端服務資安標準 (如 ISO27017、ISO27018、Cloud Security Alliance 等)，建構完善的資安與個資保護管理系統及嚴密的保護措施。
2. 目前中華電信 100% IT 相關基礎建設，均通過相關國際資安標準規範 (ISO 27001 / ISO 27011 / ISO27017 / ISO27018 / BS10012 / CSA STAR Certification) 認證。

更多資訊請參閱中華電信官網/永續 ESG/資通安全：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/esg/customer-care/cybersecurity>

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

2021【手機回收 資源永續愛地球】門市舊機換新機活動

1. 透過回收計畫所回收的手機材料：10.106 公噸
2. 再利用百分比：87.89%
3. 回收百分比：12.11%
4. 掩埋百分比：0%

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

1. 2021 年中華電信並無違反與反壟斷有關之法規。
2. 我國規範電信事業之相關公平競爭法規如下：
 - (1). 電信管理法 (主管機關：NCC)：第三章 (促進市場競爭：第 27 條至第 35 條)
 - (2). 公平交易法 (主管機關：公平交易委員會)
 - (3). 公平交易委員會對於電信事業之規範說明 (主管機關：公平交易委員會) (註：「公平交易委員會對於電信事業之規範說明」業經公平交易委員會於 2022 年 2 月 15 日廢止。)

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

有關中華電信非相關內容之平均實際下載速度，請詳見以下實測結果：

1. 固網及數據通信：

(1) 2021 年 ADSL 寬頻裝機實路線測速率及 HiNet 上網資料速率

上網速率 bps (下載/上傳)	線路速率(Line rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值	資料速率(Data rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值(使用施工人員電腦測試)
2M/64K	2.175~2.165M/256.000~79.000K	2.024~1.780M/115.000~63.000K
5M/384K	5.375~5.374M/448.000~447.000K	5.004~4.752M/ 415.000~347.000K

每月量測：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/service/hinet-internet/adsl-internet>

(2) 2021 年光世代寬頻裝機實測線路速率及 HiNet 上網資料速率

上網速率 bps (下載/上傳)	線路速率(Line rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值	資料速率(Data rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值
16M/3M	17.472~17.008M/3.520~3.165M	16.292~15.466M/3.298~2.794M
35M/6M	38.139~37.205M/7.039~6.330M	35.886~33.640M/6.603~5.895M
60M/20M	64.557~63.424M/22.260~21.184M	60.575~57.348M/21.176~19.920M
100M/40M	106.300~100.016M/43.454~41.90 7M	100.827~91.671M/40.414~39.279M

100M/100M	106.300~105.728M/105.728~105.500M	104.794~100.249M/102.172~100.554M
300M/100M	354.944~332.955M/112.802~110.775M	315.898~300.130M/106.340~104.789M
500M/250M	608.704~554.925M/282.004~276.938M	527.968~495.184M/266.269~257.687M
1G/600M	1000.000~1000.000M/665.920~664.650M	944.056~884.641M/635.398~582.969M

每月量測：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/service/hinet-internet/fttx-internet>

2. 行動通信：

<https://www.cht.com.tw/home/campaign/5gSpeedtest/index.html>

3. 行動寬頻網路效能速率量測報告：

<https://speed.ttc.org.tw/>

4. 行動上網速率量測統計結果：

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=47460

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

1. 針對網路中立性及開放網路原則，中華電信依循台灣《數位通訊傳播法》及《電信管理法》規定，即 ISP 業者應該對於使用者揭露流量管理措施、在電信服務市場有顯著地位者「不得為差別待遇」。
2. 針對「互連協議」，電信管理法第 13 條訂有一般性規範，同法第 30 條及第 31 條及其授權訂定之法規命令（即「市場顯著地位者互連管理辦法」），則訂有對「市場顯著地位者」與他電信事業間互連之相關管制規範。

潛在風險與機會

風險說明

- (1) 國際網際網路轉訊價格有持續下降之趨勢，將降低本地 ISP (Internet Service Provider) 選擇互連意願。
- (2) 遠距互連模式已成為網際網路交換中心發展的新趨勢之一，國際大型網際網路交換中心於遠端建立 POP (point-of-presence)，就近爭取本地 ISP 繞過本地網際網路交換中心直接連

接國外訊務，對本地 ISP 互連市場經營，潛藏威脅。

- (3) 新電信事業法持續針對電信市場主導業者進行批發價資費管制，網際網路轉訊價格逐年下降影響 ISP 互連業務營收。
- (4) IDC 吸引更多內容服務業者進駐，降低內容服務業者互連的需求。

機會說明

- (1) 國內網際網路交換中心互連信任度不足，較願意評估資料中心與各主要業者雙邊互連的可能性。
 - (2) 國外內容服務業者為藉由降低網路延遲，提升用戶服務品質，紛紛持續朝向就近提供服務發展，若於本地形成相當規模的聚落，應可增加本地中小型 ISP 的互連需求。
3. 台灣網際網路交換中心 (Taiwan Internet Exchange, TWIX) 之相關連接說明，請詳見：
<https://www.cht.com.tw/home/enterprise/hinet/hinet-internet/451>
 4. 我們目前無「零費率協議」之相關服務。

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

1. 系統中斷頻率平均值：0.0002
2. 客戶中斷時間平均值：0.0034

TC-TL-550a.2

服務中斷期間，持續提供服務系統之探討

1. 為強化災害預防及災害應變措施，提升防災能力，降低災害損失，中華電信訂有《災害防護作業要點》。
2. 針對營運持續性管理，中華電信訂有《天然災害緊急應變及搶修作業規範》。
3. 在固網通信部分，本公司為防範天然災損擴大，已加強建置偏遠地區多路由中繼傳輸、無線備援路由、增加備用電力容量、國際及國內海纜系統備援等措施，以提昇整體防災抗災能力，且每年均辦理網路及設備之調度及搶修演練，俾增加防災搶救的嫻熟度，以降低災害損失。
4. 在行動通信部分，天然災害發生致行動通信中斷時，本公司備有以微波、衛星作為傳輸之一般或重度越野車型移動式基地台，可隨時依據受災區環境現況，在最短時間內緊急佈建完成與外界通信之行動基地台；另針對蘇花、南迴、阿里山公路等單一出入口重要交通幹道，除強化沿線基地台建設及無線電波複式涵蓋外，並定期進行災防演練，以確保沿線行動通信網路均能正常運作，俾增加抗災強韌性。
5. 在數據通信部分，本公司 HiNet 網路採取多重路由且具高可靠度之網路備援機制，並隨時監控與疏通各路由的訊務量。在國際路由方面，採取經多個海纜系統分散海纜路由，以避免單一路由障礙時，造成連外訊務的壅塞或不通，同時與國外業者合作增加國際直接互連頻寬，提高國際連網通信品質。

2. 營運活動指標

TC-TL-000.A

無線服務客戶數

中華電信無線服務客戶數：行動通信：1,191.6 萬戶

TC-TL-000.B

有線服務客戶數

中華電信有限服務客戶數：

1. 市內網路：964.9 萬戶
2. MOD：206 萬戶

TC-TL-000.C

寬頻服務客戶數

中華電信寬頻服務客戶數：

1. 寬頻接取：435.4 萬戶
2. 網際網路：396.9 萬戶

TC-TL-000.D

網路流量

1. 此為公司機密資訊，無法提供。
2. 針對提報 NCC 有關網路流量資料，如每季「行動網際網路訊務」、「固網業者連接頻寬及忙時訊務量資料」、年度「固網寬訊網際網路訊務量」等，皆屬營業秘密，無法提供。
3. 互連訊務統計資訊，請詳公開資訊連結：

<https://www.twix.net/all.html>

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3898