

CHAPTER 02

永續價值策略

中華電信投入於 ESG 的成果，不僅創造企業營運利潤及股東價值極大化，我們的股東結構，也讓我們承擔了更廣泛的企業公民責任。中華電信所處的資通訊產業位置，讓我們得以運用技術與創新，通盤掌握風險與機會。利用服務與產品創新，為價值鏈帶來正面經濟影響，大幅減少對環境負面衝擊的同時，也為產業鏈及社會大眾創造永續價值。



六大資本

- ▶ 財務資本
- ▶ 人力資本
- ▶ 智慧資本
- ▶ 製造資本
- ▶ 社會資本
- ▶ 自然資本



五大支柱

- ▶ 數位經濟發動機
- ▶ 創新產業領航員
- ▶ 幸福價值守護者
- ▶ 綠色企業開拓者
- ▶ 社會價值引導員



永續願景

- ▶ 數位經濟轉型
- ▶ 產業創新與人才創業
- ▶ 幸福企業與貼心服務
- ▶ 全面轉型綠色企業
- ▶ 科技連結希望

六大資本 創造永續價值	30
五大支柱 驅動永續循環	32
永續價值	33

本章回應之 SDGs



六大資本 創造永續價值



五大支柱 驅動永續循環

中華電信發揮資通訊企業核心能力，結合企業永續，確立「數位經濟發動機、創新產業領航員、幸福價值守護者、綠色企業開拓者、社會價值引導員」等五大支柱，我們認為，投入於這五大重點領域，有助於實現數位包容的社會及永續發展的未來。



數位經濟發動機

願景 數位經濟轉型

- 策略**
- ▶ 成為 5G 電信領導品牌
 - ▶ 激發創新應用、創建新商業模式



創新產業領航員

願景 產業創新、人才創業

- 策略**
- ▶ 投資及扶植新創企業
 - ▶ 對內鼓勵創新及創業



幸福價值守護者

願景 幸福企業、貼心服務

- 策略**
- ▶ 建置健康幸福職場
 - ▶ 保障資訊勞動人權
 - ▶ 提供優質創新服務



綠色企業開拓者

願景 全面轉型綠色企業

- 策略**
- ▶ 5G 綠色行動
 - ▶ 創建綠色低碳供應鏈



社會價值引導員

願景 科技連結希望

- 策略**
- ▶ 5I SDGs 數位包容倡議
 - ▶ 企業志工服務遍地開花

永續價值

中華電信自 2006 年投入於永續議題及行動以來，已有效且具體創造了經濟、環境及社會價值，雖然我們在設定和管理行動方案、目標及績效時，儘量採用量化數據設定，然而我們也明白真實及量化環境、社會價值的難度，目前我們所使用的 ESG 績效量測指標，尚有許多項目無法用貨幣金額來呈現真正的價值。

股東 / 投資人



- ▶ 每股盈餘 **4.70** 元
- ▶ 合併營收 **2,167** 億元
- ▶ 入選道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數成分股」及連續 **11** 年入選「新興市場指數成分股」

員工



- ▶ 員工薪資福利 **45,672** 佰萬元
- ▶ 人均訓練 **57.65** 小時
- ▶ 總訓練支出 **460,843** 仟元
- ▶ 職業災害千人率男性 **2.14** / 女性 **1.00**
- ▶ **631** 名身心障礙員工 (法定 186 名)
- ▶ **57** 名原住民員工
- ▶ 員工敬業度 **92.38** 分 / 100 分

客戶



- ▶ 消費者滿意度 **7.91** 分 / 10 分
- ▶ 客服專線服務滿意度 **4.75** 分 / 5 分

社區 / NPO



- ▶ 弱勢團體通信優惠 **84,221** 人 / 戶
- ▶ 通信補助金額 **156,268** 仟元
- ▶ 電信普及服務 12Mbps 寬頻服務涵蓋率 **>91.59%**
- ▶ 語音隨身助理 App，自 2013 年起，瀏覽人次逾 **335** 萬人次
- ▶ 數位好厝邊 **89** 處據點
- ▶ 企業志工服務時數 **48,797** 小時

供應鏈



- ▶ 金級永續夥伴認證累計 **45** 家
- ▶ 在地採購比例 **97%**
- ▶ 綠色採購金額 **176.05** 億元