

CHAPTER 03

重大議題 與衝擊

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。



頻率

每年一次



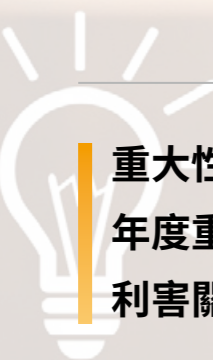
重大性流程 / 重大議題審查簽署

董事會成員



參與評估之外部利害關係人類型

消費者、供應商、主管機關、NGO / NPO 機構

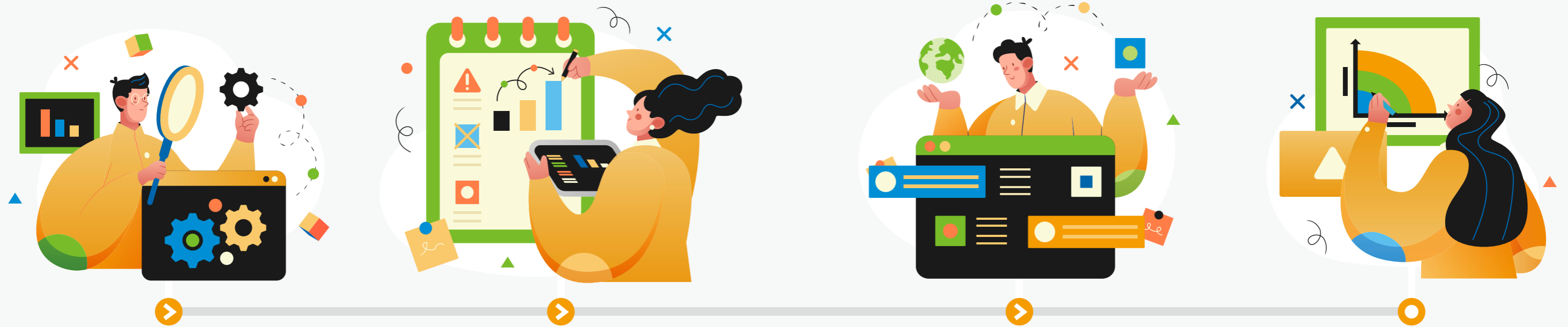


重大性判別流程	36
年度重大議題說明	38
利害關係人共融	44



重大性判別流程

重大 ESG 議題判別步驟



STEP 1 持續蒐集 / 識別各項永續議題

持續搜集國際永續 / ESG 議題趨勢、揭露框架 / 標準（如 GRI 準則、TCFD、SASB）、永續評比（如 DJSI、MSCI）、國際標竿資訊，及中華電信 2022 年相關 ESG 新聞，配合短、中、長期 ESG 目標，進行各面向議題之識別及資訊搜集。

STEP 2 重大衝擊評估

整合外部利害關係人評估回饋意見，透過問卷調查、訪談形式，按雙重重大性原則，由 ESG 各分組判別 ESG 各面向議題之實際及潛在衝擊，並評估各議題衝擊之顯著性。

STEP 3 顯著性排序

在完成議題顯著性評估後，ESG 分組會按內部考量、產業實務及標竿，加上外部利害關係人意見，進行最終議題分析及討論，設定實際、潛在衝擊議題之「重大性門檻值」，進行優先順序之排序，完成「年度重大主題矩陣」。

STEP 4 結果確認 / 重大議題矩陣

「年度重大 ESG 議題矩陣」經 ESG 分組同意後，送請「永續發展委員會（ESG 最高主管及董事會代表）」進行審查及簽署，確認 2022 年重大 ESG 議題識別結果，作為年度 ESG 報告書揭露 / 行動方案規劃之重要參考依據。

重大性評估 - 外部利害關係人參與流程

中華電信建置多元溝通議合介面，邀請來自政府主管機關、學術界、非營利組織、消費者、供應商等不同類型之外部利害關係人，共同識別及評估 ESG 相關議題，並提出其寶貴意見，進一步擴大 ESG 議題判別的視野。議合管道包括：



官網重大議題調查

於官網 ESG 專區設置「重大主題評估專區」，邀請外部利害關係人參與 ESG 議題的判別。



利害關係人論壇

透過舉辦、參與 ESG 主題論壇 / 研討會，促進對話和交流。



訪談與問卷調查

透過活動 / 會議之訪談和問卷調查，搜集外部利害關係人的看法和建議。



社群參與

透過社群媒體，邀請外部利害關係人參與並提出其對 ESG 議題的判別及意見。



年度重大議題說明

實際 正面衝擊



潛在 正面衝擊



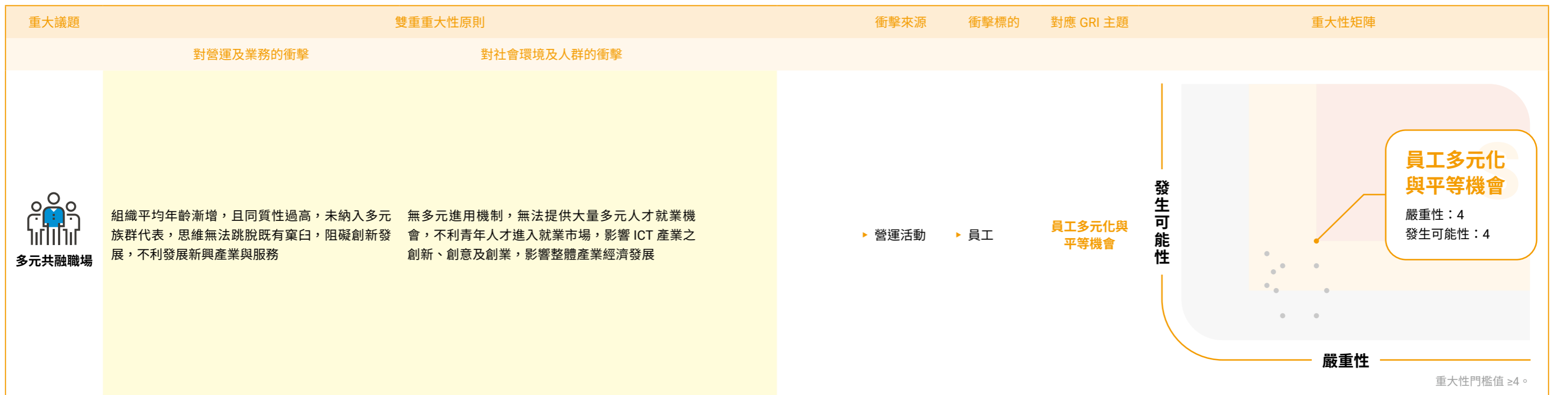
實際 負面衝擊

● 社會面主題 ● 治理面主題 ● 環境面主題



潛在 負面衝擊

● 社會面主題 ● 治理面主題 ● 環境面主題



註：

1. 雙重大性：評估永續 / ESG 議題時，同時考量永續 / ESG 對企業營運及業務的影響，以及企業營運對社會環境及人群的影響（貢獻或負面衝擊）。
2. 「*」 為對外部利害相關人具重大衝擊及影響力之議題。

3. 本年度重大主題增修說明：新增 3 個主題「排放、採購實務」、供應商環境評估；刪除 6 個主題「經濟績效、能源、勞 / 資關係、不歧視、職業安全衛生、行銷與標示」。

管理程序

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	目標	2022 年進度說明
 <p>排放</p>	透過「永續發展委員會」及「風險管理委員會」雙重管理機制運作，建構系統性和組織化的公司治理架構，結合既有內控及風險管理機制，每季向董事會報告，強化氣候變遷議題與董事會之連結。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：永續發展委員會下設「環境分組」 內部碳定價制度 TCFD 績效評核 重要供應商公開承諾與 CHT 共同達成淨零目標 外部驗證：ISO 14064-1 溫室氣體管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年：購買 6,900 萬度再生能源 2030 年：減碳 50%、IDC 機房 100% 使用再生能源、供應鏈減碳 22.5% 2050 年：淨零排放目標 	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放較基準年 2020 年減碳 9.6% IDC 機房使用再生能源 9.2%
	<p>供應商環境評估</p>	所有投標廠商均須填寫《供應商 ESG 現況自評調查表》，評估項目：企業倫理、勞動人權、環境管理、職業安全衛生；於採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商永續 / ESG 準則》。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：供應處 CDP 供應鏈專案 第三方二種稽核 永續夥伴分級機制 	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年：100% 重要供應商通過「CHT 永續夥伴認證」

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	目標	2022 年進度說明
 <p>員工多元化與平等機會</p>	中華電信致力落實性別平等及多元化政策，重視薪酬與升遷機會之公平性，確保員工不會因種族、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。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 勞資會議 申訴調查評議委員會，專責處理歧視、騷擾或不平等情事 董事會設有勞工董事 1 席 	<ul style="list-style-type: none"> 違反人權、歧視之相關情事 0 件 2023 年：推動女力衛星計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 主管培訓專案課程之女性員工調訓人數達 30% 以上 獲《富比士》「2022 全球女性友善公司」 身心障礙員工：進用法定 3.39 倍
	<p>客戶隱私</p>	訂定適用範圍涵蓋所有分公司、營運據點、子公司與供應商之《隱私權保護政策》；設有「資通安全與個資保護策略委員會」，由董事會決議指派執行副總擔任「資通安全長」，力行各項嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，並透過定期會議及第三方認證，達成零容忍之目標及承諾。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：資通安全長 資安與個資風險控管情形，納入「風險管理委員會」每月追蹤管理、年度向董事會報告 《隱私權保護政策》每年通過第三方符合性查證 國際管理系統認證及稽核 績效量測與獎懲：資安與個資保護，納入全體員工之績效評核項目 	<ul style="list-style-type: none"> 重大資安、個資洩漏事故維持 0 件 維持證書有效性
<p>顧客健康與安全</p>	除了開發環境友善產品，我們積極推動綠色商店，為全台第一家服務中心全面轉型為綠色商店之電信企業，透過「中華電信綠色門市」鼓勵消費者優先採購綠色商品；針對服務對人體健康安全衝擊，我們嚴格遵循國家通訊傳播委員（NCC）要求之電磁波安全標準，進行行動通信系統建置，並提供電磁波檢疑服務，力求符合法規之及影響釋疑。	<ul style="list-style-type: none"> 環保署服務型碳標籤 購物提袋通過 FSC 認證 電磁波檢疑服務：0800-580-010 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年：綠色產品及服務營收年成長 1% 2030 年：綠色產品及服務佔總營收 20% 維持電磁波能量比吸收率符合 NCC 規定 產品與服務宣傳資訊 100% 符合法規 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色商品營收佔市售商品營收：14.17% 綠色商店：447 家直營門市 免費電磁波量測案件：103 件

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	目標	2022 年進度說明
<p>市場地位</p>	設有獨立的「薪資報酬委員會」，負責監督薪酬決定程序，提供潛力人才具競爭力的薪酬。藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工，因應永續發展，另將高階 ESG 績效直接連動到變動薪酬。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 薪酬索回機制 董事會設有勞工董事 1 席 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年：高階變動薪酬與 ESG 績效連動 30% 	<ul style="list-style-type: none"> 基本起薪為台灣基本起薪的 1 倍；平均薪資為台灣基本起薪的 3 倍 高階變動薪酬與 ESG 績效連動 10%
<p>採購實務</p>	力行綠色採購，推動全區優先採購具環保標章（如低污染、可回收、省資源或綠建材）、自行宣告或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品；並積極參與綠色採購計畫及活動。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：供應處 參照《ISO 20400 永續採購指南標準》 	<ul style="list-style-type: none"> 2035 年：綠色採購金額佔整體採購超過 50% 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購：17,605 佰萬元 年度綠色採購佔總採購：28.67% 國內採購：97%
<p>反貪腐</p>	為強化誠信經營管理作為，訂有《誠信經營守則》、《行為準則》作為最高商業道德規範；《反貪腐與反洗錢政策》為零容忍原則，訂定明確反貪腐及反賄賂準則，規範所有商業互動關係。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 獎懲制度：誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合 《行為準則》每年通過第三方符合性查證 	<ul style="list-style-type: none"> 維持無貪腐情事 《行為準則》持續取得 SGS-Taiwan 符合性獨立性查證 	<ul style="list-style-type: none"> 無貪腐情事 《行為準則》連續 4 年取得 SGS-Taiwan 符合性認證

利害關係人共融

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，針對當前利害關係人及其關注、或具衝擊之 ESG 議題進行討論、交流並取得共識，做為報告書揭露的重要參考依據。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：

[中華電信 ESG 影片專區](#)
[《利害關係人參與守則》](#)
[溝通管道](#)
[2022 年度議合成果](#)



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」





設置永續發展委員會，進行內部協調以推動 ESG 相關發展計畫



設置基金會專責人員，促進 NGO、NPO 交流



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

利害關係人	議合目的	關注主題	議合管道	議合頻率
 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
 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 性別平權、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 勞資會議 協商會議 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 兩個月 1 次 不定期
 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
 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"> 有關環境保護的法規遵循 能源 	<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

利害關係人	議合目的	關注主題	議合管道	議合頻率
 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"> 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"> 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
 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 經濟績效 	<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
 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"> 有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循 職業安全衛生 行銷與標示 勞 / 資關係 反貪腐 	<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
 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

年度關鍵利害關係人 ESG 議合成果

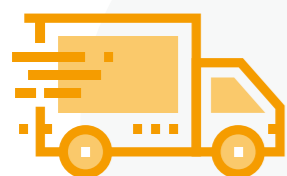
股東 / 投資人

- ▶ 股東大會 1 場
- ▶ 接聽股東來電 576 通
- ▶ 法人說明會 4 場
- ▶ NDR 及券商投資人會議 7 場
- ▶ 投資人來訪、電話會議 117 場



主管機關 / 政府部門

- ▶ 陳情案 1,993 件及協調會議 273 場次
- ▶ 業務會勘 417 場



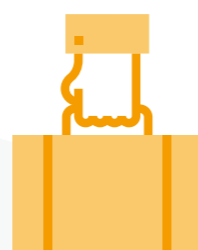
供應商

- ▶ 環境永續教育參訪活動 56 位重要供應商參與
- ▶ 「2022 年 ESG 供應商夥伴交流會」 117 位供應商參與



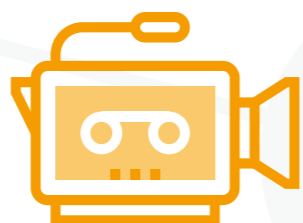
員工

- ▶ 勞資會議 6 次 (討論提案 53 案)
- ▶ 協商會議 5 次 (討論提案 47 案)
- ▶ 員工來函 39 件, 均即時處理



客戶

- ▶ 客服專線服務量約 3,593 萬件 (含客服專線、客訴、外撥關懷及文字客服)
- ▶ 受理聯單 1,303.3 萬件
- ▶ 來客受理業務 2,977.6 萬件



媒體

- ▶ 新聞稿發佈 325 篇
- ▶ 記者會 22 場



同業

- ▶ 會議參與 66 場次



亮點個案

ESG 供應商夥伴交流會

2022 年中華電信 ESG 供應商夥伴交流會以「淨零轉型 夥伴共行」為主軸，與公司 35 家重要供應商，一同啟動「大手拉小手，減碳一起走」的淨零倡議，正式宣告 2030 年中華電信供應鏈碳排放減半、2050 年達成淨零排放之目標。

台灣淨零行動聯盟 (TANZE)、台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 簡又新董事長、台灣企業永續學院郭財吉秘書長及 SGS 鮑柏宇副總經理等貴賓，皆親臨見證中華電信攜手供應商，一起實踐環境永續。

2022 年「CDP 最佳碳管理揭露獎」由「智易科技」拔得頭籌，「ESG 資訊揭露獎」則分別由「波電企業」、「微金數位」、「碩網資訊」奪得。

中華電信永續夥伴認證，共計有 21 家企業獲得《金級證書》殊榮，由郭水義總經理頒發「永續分級證書」，我們以永續廣結盟策略，引領供應商夥伴掌握低碳、零碳商機，並為全球氣候變遷及 ICT 產業的永續轉型作出貢獻。

