



中華電信股份有限公司
2022 年永續會計準則 (SASB) 報告
Sustainability Accounting Standards Board Disclosure Report 2022



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）的策略及成果外，我們持續依循永續會計準則（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。

本報告除另有說明，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2022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	7
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	11
	TC-TL-550a.2	服務中斷期間，持續提供服務系統之探討	11

表 2. 營運活動指標

指標代碼 SASB CODE	指標 ACCOUNTING METRIC	頁碼 PAGE
TC-TL-000.A	無線服務客戶數	12
TC-TL-000.B	有線服務客戶數	12
TC-TL-000.C	寬頻服務客戶數	12
TC-TL-000.D	網路流量	12

永續性揭露主題與指標

營運環境足跡

TC-TL-130a.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 : 5,191,758 GJ
2. 電網電力百分比 : 94.67 %
3. 再生能源百分比 : 1.67%

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》。訂定《隱私權保護政策》，適用範圍涵蓋中華電信所有分公司、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 ISO 27701 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，我國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」，中華電信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（下稱凱絡媒體）

1. 針對第三方廣告媒體監測，我們委由凱絡媒體進行。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，請參詳凱絡媒體官網：
<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. 2022 年共有 86.07% 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

2022 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. 監管機關要求的客戶資訊數量：233,902 件
2. 經索取客戶資訊之客戶數：92,559 用戶數
3. 最終揭露百分比：0.84%

註：若有執法機關向中華電信調閱客戶相關資訊，我們將依據內部作業規範，審核是否符合相關法令程序及必要條件；若不符合規範，則拒絕提供，盡最大努力保護客戶資訊隱私，且在符合法令之規定下進行協助。

2022 年為說明中華電信對客戶隱私保護之重視性，並讓利害關係人更了解我們對於執法機關揭露資訊佔整體客戶數比例，故，進行文字揭露調整。

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. 我們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、使用與竄改，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	2022年
資料外洩	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. 我們參考 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. 導入次世代資安監控分析平台，基於 MITRE ATT&CK 資安框架，識別網路攻擊鏈，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. 強化對供應商之管理與監督機制，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. 針對資訊系統管理、開發人員及其主管，以安全系統發展生命週期 (SSDLC) 為框架，打造新型態之互動式應用程式安全專屬培訓課程，提升開發人員整體程式碼撰寫安全水準，全體開發人員均需通過安全編碼訓練。
4. 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，強化系統及容器開源軟體使用安全。
5. 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。
6. 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。
7. 即時事件通報及快速回應機制，中華電信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，隨時對全球資安之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，快速反應並回溯對我們的影響，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. 目前我們所有 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

回收計畫：手機回收服務（舊機換新機專案、廢棄手機回收專案）

1. 透過回收計畫所回收的手機材料：10.536公噸
2. 再利用百分比：90.19%
3. 回收百分比：9.81%
4. 掩埋百分比：由於為委外處理，因技術不可行之原因，無法統計。

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

- 2022年中華電信無違反與反競爭行為有關之法規。
- 我國規範電信事業之相關公平競爭法規如下：
 - 電信管理法（主管機關：國家通訊傳播委員會）：第三章（促進市場競爭：第27~第35條）
 - 公平交易法（主管機關：公平交易委員會）

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) 2022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	2.025~1.796M/116.000~65.000K

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

(2) 2022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	16.415~15.186M/3.290~2.731M
35M/6M	38.137~37.205M/7.039~6.330M	35.872~33.383M/6.593~5.829M
60M/20M	65.557~63.163M/22.260~21.184M	60.512~57.006M/21.184~19.864M
100M/40M	118.720~100.035M/47.552~42.066M	110.360~91.785M/45.292~39.735M
100M/100M	118.720~100.035M/47.552~42.066M	110.360~91.785M/45.292~39.735M
300M/100M	116.300~108.342M/118.200~105.301M	109.878~100.050M/112.706~102.008M
500M/250M	354.944~334.845M/111.040~110.775M	316.103~297.562M/106.009~104.8161M
1G/600M	608.704~558.075M/277.504~276.938M	527.466~490.038M/264.903~258.178M
2G/1G	2304.970~2304.970M/1135.630~1135.630M	2137.600~2137.600M/1071.570~1071.570M

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. 行動通訊速率量測報告：<https://data.gov.tw/dataset/161791>

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 (Internet Service Provider) 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，應符合公平及合理原則，「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條規定應符合公平及合理原則，並不得為差別待遇及第31條市場顯著地位者提供互連、接管網路元件或相關電信基礎設施之利用。
3. 另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互連協議、網路介接、互連費用、裁決程序等之相關管制規範。

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，本地 ISP 可能會選擇成本較低的轉訊服務替代方案，將降低選擇互連意願。
- (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，簡稱 TWIX) 係提供國內、外網際網路與內容服務供應商的網際網路數據交換之服務平台，相關說明，請參詳：
<https://www.cht.com.tw/home/enterprise/hinet/hinet-internet/451>
- (4) 中華電信目前無「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：0.00021
2. 客戶中斷時間平均值：0.0059

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，我們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，中華電信備有以微波、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，中華電信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。

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）：1,262.1 萬戶

TC-TL-000.B

有線服務客戶數

中華電信有線服務客戶數：

1. 市內網路：939.9萬戶
2. MOD：205萬戶

TC-TL-000.C

寬頻服務客戶數

中華電信寬頻服務客戶數：

1. 寬頻接取戶數：438.6萬戶
2. 網際網路戶數：366.4萬戶

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，皆屬中華電信營業秘密，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