

6 / Social

社會共融

S 小組	65
社會面重點績效數據	66
數位賦能	68
中華電信「5I SDGS」倡議	68
360 度數位包容行動	76
科技平台	84
客戶夥伴	88
基礎網路	94
組織人才	100
守護人權價值	100
員工幸福守護	102
重視員工訓練與發展	110
健康安全管埋	114
營造幸福企業	120
公共政策參與	126



S 小組

執掌說明

中華電信社會面之職責，分為 S1 及 S2 二大組別：

S1 組 – 以員工為中心，打造多元平等共融之職場環境

S2 組 – 以科技為善，發展數位賦能生態系，縮短數位落差、創造數位機會，實踐數位平權

策略

- S1**
- 建構安全舒適的工作環境，提供全方位福利制度，提升員工生活品質
 - 推動企業志工活動，關懷社會與環境，承擔企業社會責任
 - 堅持公平原則，致力於消除差異，維護員工權益與幸福感
 - 提供六大人才培力作為，包括深化價值觀、培育 ESG 永續人才等，協助員工專業成長
 - 強化員工競爭力，推動創新競賽，激發創意，促進企業持續發展
- S2**
- 以科技為核心，透過創新技術，推動數位轉型，促進社會共融
 - 與中華電信基金會、合作夥伴及 NGO 合作，提升偏遠地區和多元族群的數位能力，增進生活品質和就業機會
 - 積極賦能中小企業開創新商業模式，實現「智慧生活的引領者」、「數位經濟的推動者」的企業使命

社會面重點績效數據

女性員工健康照護

16 處哺（集）乳室獲地方政府
特優及優良認證，獲獎率達 100%

補助乳房超音波檢查 **1,220 人**
骨盆腔超音波檢查 **3,402 人**

婦癌篩檢活動，參加子宮頸抹片 **1,064 人**、
乳房攝影 **509 人**

辦理女性專屬健康講座，講座參與率達 **95%**

數位賦能中小企業

提供全方位的內部網路建構服務，
擺脫傳統地點限制，提升員工工作效能，
2023 年超過 **42,500 家** 企業受益

深入了解中小企業數位需求，透過實地訪查，
提供切合實際情況解決方案及數位工具，
2023 年已有 **360 家** 企業受益

與產業公協會建立緊密的合作夥伴關係，
協助中小企業申請相關補助，降低數位化負擔，
2023 年已成功協助 **396 家** 企業
順利獲得雲市集補助

女力衡星計畫

「工作」、「家庭」及「自我」平衡系列活動，
逾 **800 人次** 參與

性平 Yes, I Do 體驗活動
線上線下共計約 **3,000 人次** 參與

女性員工友善措施，滿意度達 **81 分**

校園徵才

透過校園徵才活動深耕雇主品牌，
吸引**優秀青年**學子加入公司

提供**全面資訊**，
包括企業文化、薪資福利和職涯發展機會

2023 年參與臺灣 **7 所大學共 11 場** 校園徵才活動
吸引 **4,449 名** 同學參與，
於人才庫系統留下個人簡歷

產學合作人才進用機制

與 **13 所** 在地大專院校合作，
深度融合產業與教育，透過業師授課、提供
實習機會等方式，積極吸納優秀人才

於指標學校舉辦**中華電信企業日**，
廣徵英才加入，共計 **755 名** 同學參與

支持文化發展

支持文化產業，
2023 年度投入金額逾 **6 仟萬元**

電信服務與
推廣詐騙防治措施

總進線電話量達 **274,810 通**
受理轉介民眾詐欺被害案件 **6,156 件**

協助刑事警察局執行停斷話 **300 門**
成功攔截 **3,428 件** 詐騙案件

數位賦能弱勢族群

2023 年 5I SDGs 倡議累計受益人次達 **1.3 萬人次**

環保愛地球

5G 滘門機於漁港清除
1,136.8 公斤 垃圾

企業志工淨灘 / 淨山共清除
123.5 公斤 垃圾

建置優質安全
衛生工作環境

2023 年減災實績值
職災千人率較全產業降低比率
達 **76.45%**（超越減災目標 32%）

企業志工

招募逾 **1,500 人次** 志工
參與志工服務，受益人次逾 **104 萬**

重點行動

	短期目標	中期目標	長期目標	
提升女性高階主管占比	16%	18%	20%	✓ 達成
提高新興科技人才比重	34%	42%	50%	✓ 達成
建置優質安全衛生工作環境	減災比率 32%	減災比率 35%	減災比率 40%	✓ 達成
推動企業志工	累計受益人次 90 萬	累計受益人次 180 萬	累計受益人次 300 萬	✓ 達成
數位賦能弱勢族群	累計受益人次 1.3 萬	累計受益人次 3 萬	累計受益人次 4.6 萬	★ 超前
數位賦能中小企業	新增 1.5 萬家	新增 1.6 萬家	累計 13.5 萬家	★ 超前

數位賦能

策略與意涵

以資通訊核心職能，結合「人才、基礎網路、科技平台與夥伴」等四項資產，以科技力打造數位生態協創系統，支持弱勢與多元族群數位平權。並致力於賦能中小企業，提供最佳數位解決方案及技術顧問服務，協助其導入新興科技，強化數位能力，促進地方創生及就業機會。

中華電信「5I SDGs」倡議

我們以完整的「數位包容」策略為基礎，架接多年社會共融領域經驗，2018 年率電信業之先，首倡「5I SDGs」倡議，其中「I」尚有「以 ICT 達成 UN SDGs」之意涵，亦是台灣首個可具體連結 SDGs，及行政院 DIGI+ 目標的倡議行動。

透過夥伴關係（與 NPO / NGO 合作）的拓展，促進知識、技術資源的分享，讓科技串起善的循環，支持弱勢及多元族群接軌數位時代，實現數位人權與創新經濟之雙贏。



學習



企業志工
有愛學習服務隊

核心職能
縮短城鄉落差，翻轉偏鄉教育

行動計畫

- 伴您好讀
- 蘭嶼兒少關懷數位計畫
- Colab 計畫

2030 年目標

- 伴您好讀
- 培育大學伴 5,974 人
- 受惠小學伴 3,848 人
- 累計網路學習時數 112,875 小時

2023 年達成狀況

- 培育大學伴 **364** 人
- 受惠小學伴 **227** 人
- 網路學習時數 **5,409** 小時

分享



企業志工
在地分享服務隊

核心職能
發揮大鄰居特色，推動在地服務

行動計畫

- 志工培訓課程
- 電信數位典藏導覽志工
- 台北馬拉松志工
- 台東無塑生活節
- 花蓮永續家庭日

2030 年目標

- 企業志工服務人次達 50,000 人次
- 受惠社區利害關係人達 300 萬人次

2023 年達成狀況

- 基礎課程 **157** 人次
- 志工人次 **1,273** 人次
- 台北馬拉松補給站志工 **70** 人次，累計 **700** 人次
- 無塑生活節志工 **45** 人
- 永續家庭日志工 **70** 人

5I SDGs 倡議

以資通訊核心職能，連結聯合國 SDGs 與行政院 DIGI+ 目標的倡議行動，以 I 科技、I 環保、I 幫盲、I 學習、I 分享等 5 項領域，讓科技串起善的循環，支持弱勢與多元族群接軌數位時代。

數位賦能行動

360 度數位包容行動

致力於縮短數位落差與創造數位機會兩大主軸，推動企業志工參與在地化的社區服務，積極協助在地社區借助數位科技、創造更多機會。

科技



企業志工
科技教學服務隊

核心職能
運用數位科技，推動數位平權

行動計畫

- 智慧學堂
- 好厝邊小導演

2030 年目標

- 培育 2,000 名科技教學志工
- 科技教學服務達 500 萬人次

2023 年達成狀況

- 智慧學堂 **80** 場次、服務人次超過 **3,000** 人次
- 與 **11** 個社區部落合作辦理，培育 **119** 位好厝邊小導演

環保



企業志工
節能環保服務隊

核心職能
節能減碳、綠色環保愛地球

行動計畫

- 減少海洋垃圾
- 5G 無塑企業志工永續行動四部曲
- 基隆海科館走讀
- 循環經濟工作坊
- 5G 無塑企業志工永續行動

2030 年目標

- 清理海洋垃圾達 100 公噸
- 推廣無塑環保教育

2023 年達成狀況

- 湛門機 5G 漁港清除 **1,137** 公斤垃圾
- 企業志工淨灘 / 淨山共清除 **123.5** 公斤垃圾
- 5G 無塑永續行動四部曲
袋袋相傳
收集 **10,008** 個廢手機殼，再製成 **355** 公斤燃料棒
無塑生活節
現場逾 **2,500** 位民眾；企業志工 **45** 人
寶特瓶循環愛心傘
中華電信於全國所屬 **445** 間門市提供 **5,000** 把愛心傘，供民眾借還服務，與客戶、員工共同參與綠色行動

幫盲



企業志工
視障無礙服務隊

核心職能
協助視障者接軌數位科技及服務

行動計畫

- 協助視障朋友兩廳院看表演
- iPhone 助盲課程暨二手 iPhone 捐贈

2030 年目標

- 嘉惠 6 萬名視障者
- 視障者生活娛樂受助達 20 萬人次

2023 年達成狀況

- 逾 **10** 位視障朋友參與兩廳院活動
- iPhone 助盲課程暨二手 iPhone 捐贈共舉辦 **5** 場活動，嘉惠上百位視障朋友

5I SDGs 年度行動成果

學習

輔仁大學伴您好讀社區網路學習服務計畫

- 擴展至 **11** 個弱勢據點，每周提供 **1.5** 小時的一對一線上伴讀服務
- 共串聯 **227** 名小學伴、**364** 名大學伴，提供 **5,409** 小時的線上學習

蘭嶼兒少關懷數位計畫

- 在蘭嶼設置兩處學習據點，受益人次接近 **1,000** 人

Colab 計畫

- 為 **11** 間學校共 **1,200** 名師生提供優質網路，以跨校結合的方式提升教育資源

分享

企業志工培訓課程

- 志工基礎課程 **6** 小時培訓，吸引 **157** 人參加，促進志工精神與 ESG 融入日常

電信數位典藏導覽志工

- **1,273** 人次參與，讓民眾了解電信文物與技術演進

台北馬拉松志工

- 每年招募 **70** 名企業志工，為 **28,000** 名選手提供賽道補給

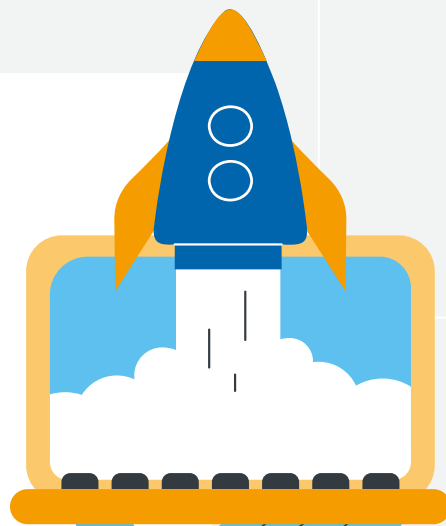
台東無塑生活節

- **45** 位企業志工協助，共有 **2,500** 人參與，力行無塑生活



花蓮永續家庭日

- **70** 名企業志工、**10** 名以上工作人員，與合作夥伴共同推廣數位賦能與數位平權



環保

寶特瓶循環愛心傘

- 實現「循環經濟、共享經濟」理念，將塑膠寶特瓶製作為 **5,000** 把實用「寶特瓶循環愛心傘」

袋袋相傳

- 積極推動袋袋相傳活動，一年內成功收集 **800** 萬個手機殼，共 **35** 個單位參與，**10,008** 個廢手機殼被回收利用
- 將手機殼轉化為 **355** 公斤燃料棒，減少戴奧辛排放、碳足跡、二氧化碳排放



幫盲

- 我們與中華電信基金會，攜手淡江大學視障資源中心及國家兩廳院，讓 **10** 位視障朋友與中華電信志工一同探索國家兩廳院：舉辦「用 I 幫盲」看見國家兩廳院、藝術零距離活動，透過參加國家戲劇院觸覺導覽及「黃翊 × 董陽孜《墨》」口述影像活動，讓視障者感受兩廳院打造無障礙友善環境的認真與用心，開心享受視覺以外的全方位感官體驗
- 超過 **100** 位視障朋友參與「iPhone 助盲系列課程」，學習使用 iPhone 及 App，並於課後獲贈二手 iPhone 手機，助提升數位能力，縮短數位落差：中華電信各營運處與基金會，攜手淡江大學視障資源中心，共同舉辦「iPhone 助盲系列課程」，於台北起跑，陸續於花蓮、高雄、桃園、台中等地舉辦



科技

智慧學堂

- 啟動智慧社區計畫，鼓勵樂齡族群及當地居民參與社會活動，全台超過 **80** 場次課程、超過 **3,000** 人次受惠

- 中華電信企業志工提供專業指導，助力社區數位學習，推動社區發展

5I SDGs
企業志工
年度行動

高雄科工館 - 平日志工	1,371 小時
智慧學堂	158 小時
台北馬拉松	280 小時
5G 無塑企業志工永續行動	488 小時
I 幫盲	1,308 小時
台東無塑生活節	270 小時
花蓮永續家庭日	350 小時
基隆海科館走讀	200 小時
循環經濟工作坊	92 小時

投入時數總計

4,439

小時

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

CHT 對接 UN SDGs
行動及目標

目標 1

消除
貧窮

1 NO
POVERTY



- 積極消除城鄉通訊不均，確保資訊平權，持續擴建偏遠地區 4G 基地臺
- 落實數位國家計畫，用行動實現社會共融
- 2023 年投入超過 5.9 億元，實現「鄉鄉有 4G」、「鄉鎮數涵蓋 100%」
- 確保弱勢群體享有經濟資源和基本服務權利

目標 2

消除
飢餓

2 ZERO
HUNGER



- 研發 AI 農業模型，透過 IoT 技術，將數據送至智慧農業雲平台，助農民作出決策
- 行動物聯網技術降低農災風險，提升作物產量及品質，實現智慧農業目標

目標 3

健康
福祉

3 GOOD HEALTH
AND WELL-BEING



- 率先導入並通過「ISO 45001」驗證，展現對員工安全的極致關懷
- 每年定期舉行員工健康檢查，提供專業健康諮詢，全面照顧員工健康
- 開發「安全 e 點靈 App」，實現職安衛管理的雲端化、無紙化，提升管理效率

目標 4

品質
教育

4 QUALITY
EDUCATION



- 與輔仁大學攜手推動《伴您好讀》網課計畫，協助偏鄉學童克服教育差距
- 「數位好厝邊」於全國 89 鄉鎮建置數位中心，促進偏鄉數位學習
- 建置及提供穩定穩定網路環境，協助偏遠地區數位發展

目標 5

性別
平等

5 GENDER
EQUALITY



- 落實性別工作平等法精神，重視工作權及男女平權，女性員工薪酬平等
- 設置「申訴調查評議委員會」，女性委員超過二分之一
- 推出「性平 Yes, I Do」專案，打造性平友善職場

目標 6

水及
環境衛生

6 CLEAN WATER
AND SANITATION



- 將水資源管理指標納入自行開發 EARTH 環境永續管理系統，透過大數據，分析及控管水資源的耗用

目標 7

可負擔
能源

7 AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY



- 積極發展再生能源，累計太陽能光電總裝置容量達 5,557 kWp
- 進軍綠能產業，受委託興建民間最大之企業太陽能發電廠

目標 8

就業與
經濟發展

8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



- 國內唯一設有工會、勞工董事，並簽訂《團體協約》之電信業者
- 完善的教育訓練、合理的待遇與尊嚴的環境，降低人員流動
- 成立 EYE 社會創新客服中心，培育視障朋友並提供其工作機會

目標 9

產業、創新
和基礎建設

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



- 持續建設光纖到家網路，2023 年涵蓋率達 94%
- 配合政策佈建 2Gbps 超高速寬頻網路，2023 年涵蓋率已達 67%
- 落實數位平權，偏鄉的行動寬頻覆蓋率已達 99.95% 以上

目標 10

減少不平等



- 積極守護人權價值，制定《人權政策》明定禁止任何形式之歧視
- 保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明化、支援發展中國家電信發展、為身障人士獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利

目標 11

永續城市



- 運用各式智慧化解決方案，協助台灣建構智慧永續城市
- 運用物聯網等技術建構的「IOC 智慧運籌管理中心」
- 協助各縣市政府使用 IOC 平台，掌握城市治理資訊，建構安全健康城市

目標 12

責任消費與生產



- 連續 17 年出版《永續報告書》，整合及揭露非財務資訊與利害關係人溝通
- 力行綠色採購，2023 年綠色採購金額逾 18,238 佰萬元，占總採購比例達 29.39%
- 2008 年率先推動「供應商永續管理行動」，是全國最早推動供應鏈永續管理的電信業者
- 從準則、評估、供應商交流會、永續教育，到與「永續低碳聯盟 & SGS」合作推動二者稽核，具體提升供應商夥伴的永續力
- 參照《ISO 20400 永續採購指南》，實施「永續分級制度」，把採購影響力發揮至最大，創造綠金商機

目標 13

氣候行動



- 成立專責「環境永續發展小組」，推動環境永續策略及碳管理目標
- 每年帶領約 50 位供應商夥伴參訪環境教育場域
- 自 2008 年導入 ISO 14064-1 溫室氣體管理系統，100% 營運據點通過查驗
- 積極推動「永續低碳供應鏈」，開發綠色產品及服務
- 2018 年加入「CDP 供應鏈專案」，成為全台首家簽署響應 TCFD 倡議的電信業者
- 2020 年起，連續 3 年以最高等級通過 BSI「TCFD 符合性查核」

目標 14

永續海洋



- 善用 5G 新興科技，與臺灣湛藍海洋聯盟所研發之「湛門機」無人船合作，清除海洋塑膠垃圾

目標 15

陸地生態



- 2006 年與珍古德博士合作，關心環境教育及保育議題，贊助珍古德協會規劃製作發行「根與芽環境教育兒童電子報」
- 2016 年首創供應商「永續環境教育」行動至今；2023 年帶領 45 家共 70 位供應商夥伴，參訪環教場域

目標 16

和平與正義制度



- 堅守誠信經營，制定《誠信經營守則》等規範，確保商業道德誠信行為
- 建立嚴格員工考核標準和獎懲機制，確保員工行為符合公司價值觀及規範
- 於「員工園地」建置安全保密舉報機制，員工可隨時提出申訴檢舉，保障公司及員工權益
- 自 2020 年起定期接受外部第三方《企業行為準則》符合性認證，展現對商業倫理與規範的承諾

目標 17

全球夥伴



- 自 1988 年與淡江盲生資源中心合作，共同開發語音助理 App，惠及視障朋友
- 自 2009 年起與輔仁大學推動《伴您好讀》社區網路課輔計畫，15 年來已支援偏鄉學童超過上萬人次
- 自 2015 年起與台大黑客松合作，建置會場通訊環境，支持參賽者開發創新解決方案
- 中華電信基金會積極推動社區經濟，建置數位好厝邊，推廣原鄉物產與禮盒，支持社區型產業發展



360 度數位包容行動

中華電信持續以 360 度視角，推動全方位數位包容行動，多年來持續投入企業資源，推動電信基礎建設的普及，確保每位國民享有基本通訊權益。

我們發揮在資通訊領域的獨特專業和核心能力，致力於縮小數位鴻溝，開創數位時代的無限機會。以「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大社會投資主軸，投注心力推動「企業志工」參與在地社區服務，積極賦能當地社區，藉助數位科技創造更多機會。



多元族群暖心服務

中華電信以多元族群暖心服務為使命，積極推動偏遠地區網路建設，致力縮小城鄉數位差距，串聯全台近 700 間直營及特約門市，深耕在地數位學習、提供暖心 / 樂齡優惠方案，助力多元族群邁向數位時代。

我們以實際行動響應行政院「數位國家·創新經濟發展方案 (DIGI+)」政策，支持聯合國永續發展目標，推動全民共享數位智慧，為促進數位平權貢獻心力。

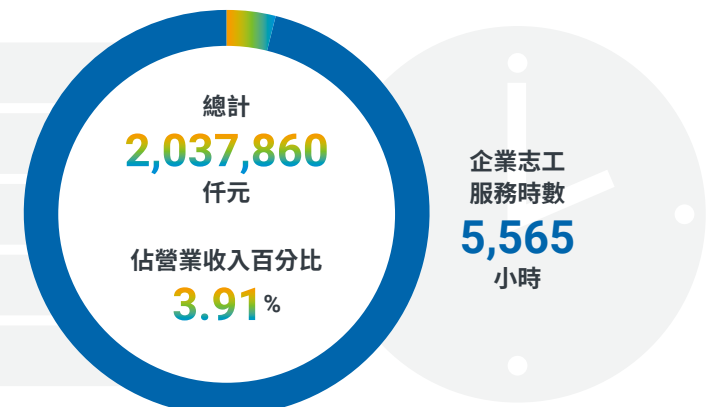


社會投資管理

中華電信使用倫敦標竿管理集團 (London Benchmark Group, 簡稱 LBG) 社區投資評估模式，針對社區投資進行全面評估，在從事社會公益投資前，不僅僅關注其可能產生的社區價值，同時也深入評估其帶來的商業價值，藉由量化社會投資的實際價值貢獻，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來決策規劃、公益推動或投注贊助之判斷參考。

社會投資統計

現金捐助	268,827 仟元
產品或服務捐贈	817,403 仟元
普及服務	595,968 仟元
管理費用	215,042 仟元
企業志工成本	140,620 仟元



弱勢族群優惠補助

中華電信長期提供弱勢族群電信服務優惠，讓他們能享有基本的通訊權利，下表為 2023 年主要優惠方案。

[中華電信友善專區](#)

優惠方案

行動電話關愛系列優惠方案

- **視障、聽障及聲語障人士**
加贈 1 倍與月租費相同之抵用金
- **聽障及聲語障人士**
免費網內簡訊 300 則、網外簡訊 100 則，以及 3G 客戶特別價格的「網內影像電話」服務

優惠方案

4G 行動上網 身心障礙用戶關懷方案

- 提供限定 4G 399/436/499 型資費，月租費減收 100 元
- 599 型（含）以上資費，月租費減收 200 元，加贈合約期間內 CHT Wi-Fi 無線上網免費優惠

優惠方案

暖心方案

提供專屬購機及單門號優惠，除享購機優惠外，再提供月租減收 100~200 元、CHT Wi-Fi 無線上網免費、加贈上網量或上網無限瀏覽、加價購及加贈通話分鐘數等優惠

優惠方案

健康上網公益優惠專案

色情守門員行動版-提供低收入戶 2 年免費優惠，讓孩子上網可遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站

優惠方案

MOD 愛心專案 低收入戶專案

- **平台服務費**
優惠期間定價 5 折（45 元 / 月）計收
- **訂閱影劇館 +**
優惠期間定價 6 折計收訂閱自選餐，優惠期間定價 7 折計收

註

MOD 暖心方案適用對象為持效期內之身心障礙證明者（享 5 年 MOD 暖心優惠價）、持效期內之低收入戶、中低收入戶證明者（享 2 年 MOD 暖心優惠價）。

優惠方案

寬頻暖心方案

- **適用速率**
ADSL 2M/64K、光世代 16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M、300M/300M、500M/500M
- **適用對象**
低收入戶 | 電路月租費、HiNet 上網費按牌告價 5 折計收，優惠 2 年
中低收入戶 | 電路月租費、HiNet 上網費按牌告價 7 折計收，優惠 2 年
身心障礙 | 電路月租費、HiNet 上網費按牌告價 8 折計收，優惠 5 年
- **其他優惠**
 - 申辦 HiNet 光世代非固定制 35M（含）以下速率客戶，租用期間享 0 元租用 Wi-Fi 全屋通（Wi-Fi 5_2T2R）乙台優惠
 - 申辦 HiNet 光世代非固定制 100M（含）以上速率客戶，租用期間享 0 元租用 Wi-Fi 全屋通（Wi-Fi 6_4T4R）乙台優惠

縮短數位落差

中華電信基金會成立於 2006 年，從落實數位平權與實踐 ESG 出發，透過深耕模式將核心理念落實到管線末梢、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，並以基金會做為資源整合的平台，透過網路科技傳遞科技為善的能量，分享擴散至有需求的據點，期許成為社區發展的最佳後盾。

中華電信基金會
深耕在地 · 實踐永續

中華電信、中華電信基金會攜手耕耘社區 17 年，致力彌平城鄉資源落差，於全台建置「數位好厝邊」提供社區數位學習、青年志工、體育藝文、產業行銷等多樣化資源，在互助共好的過程中，也發掘出在地的美好故事及特色的地方產業。

目前合作據點已遍布全國北中南東及離島，包含閩南、客家、原民、新住民等，期待透過各方好厝邊的串連集結力，讓跨族群、跨年齡的居民皆獲得更多機會和能量，翻轉都市及城鄉間的資源落差。



推廣籃球運動與體育精神

中華電信女子籃球隊，讓籃球教育扎根社區在地

- 自 1974 年成立以來，中華電信女子籃球隊（電信女籃）連續 12 年參與持續參與「愛與關懷巡迴公益活動」，傳遞 ESG 公益信念，這項持續的承諾不僅關乎體育文化的傳承，更關乎社區永續的建立，讓在地孩子們能夠快樂地打球，享受運動的樂趣。
- 電信女籃基金會舉辦籃球小子夏令營，包括專屬課程、籃球技能教學，並結合電信學院的「5G 垂直領域應用展示場域」體驗，以及「小小主播營」來培養學童媒體素養。
- 為迎接電信女籃成立五十週年紀念，啟動「電信挺女籃 五十傳精湛」全台巡迴活動，推廣籃球教育並實踐社會關懷。在巡迴活動中，捐贈各式籃球資源予偏鄉學校與社區，包括球衣、球鞋、籃球等，並提供 Hami Video 免費觀看、電信會館住宿等福利。



推廣社區產業與轉動地方創生

2023 蹲點創新設計行動

基金會深耕社區多年，看見地方產業發展的瓶頸，於 2020 年啟動「蹲點創新設計行動」專案。以基金會作為資源整合的節點，串聯具設計背景的大專師生團隊及跨域業師，逐步為社區夥伴建構在地網絡、連結外界支援，以「共創」精神協助產業優化升級。

2023 年媒合龍華科大文化創意與數位媒體設計系、東南科大創意產品設計系及景文科大視覺與傳達設計系等三組師生團隊，分別前往肯納元氣棧、臺灣原住民河瀾協會與屏東滿州鄉港口社區發展協會進行為期近半年的蹲點設計行動。依產業發展進程及期待，為社區產業提供各式文創解方，從空間優化與設計、品牌 CIS 識別設計、打造特色伴手禮、原民文化推廣、遊程優化與輔具設計等，後續經由基金會注入經費資源，讓設計提案開花結果。

這 4 年來，陸續前往台東、屏東、花蓮、桃園、基隆、台北等共 12 個社區，共同打造包括年節伴手禮、在地旅遊導覽指引、LOGO 及 IP 設計、海廢循環運用、空間改造等設計作品，不僅提供地方產業工作者向上提升的機會，亦為社區注入嶄新能量與共培在地人才。



亮點個案

肯納元氣棧 & 龍華科大文化創意與數位媒體設計系

- 為讓肯納元氣棧帶入更多人流，外部以肯肯、納納公仔及明亮的色調重新塑造元氣棧形象，藉由突顯 Kanner Café 的標示、規劃招牌、地貼、入口意象等裝置，讓消費者一目瞭然空間用途；內部則是重新規劃動線及空間配置，清楚畫分出功能區域，強化整體效益。
- 特別設計彈珠台、元氣留言版等互動區域，讓大眾從遊戲中認識肯納兒，進一步實踐帶動更多人認識肯納兒的初衷，同時也強化顧客和據點的連結性。



臺灣原住民河瀾協會 & 東南科大創意產品設計系

- 大專師生團隊在探查社區夥伴需求後，為延續部落文化也帶動產業共好的使命，以阿美族最具代表的圖騰「太陽」做為發想，打造品牌公仔「陽 wawa」進行品牌重塑，亦透過活化部落閒置空間，打造成為接待旅人的文化教室，亦作為部落學童認識家鄉文化的場域。
- 以地方共好的概念，設計來自花蓮玉里的伴手禮禮袋，再以「嚴選概念」邀集在地小農加入，共推地方產業；伴手禮營收也將部分回饋至玉里書屋，將收入化為學習資源關照更多部落的孩子。



屏東滿州鄉港口社區發展協會 & 景文科大視覺與傳達設計系

- 為了替地方青年找回留鄉的機會，協會積極規劃遊程並開發特色產品，大專設計團隊以港口具代表性的「港口茶」、「陸蟹」繪製出公仔，再以「港口茶」及「黑豆茶」進行新款包裝的設計，凸顯出滿州鄉的亮點特色，也拉近和年輕客群的距離。
- 同步優化遊程體驗，透過製作輔具看板與培力長者做為導覽員，讓導覽過程更順暢也更有互動。完成在地遊程後，消費者將前往展售區進行參觀，故重新規劃既有展售區，結合系列商品的陳設，進一步營造更好的銷售空間。



中華電信基金會年度社會投入

中華電信基金會成立於 2006 年，從落實數位平權與實踐 ESG 出發，透過深耕模式將核心理念落實到管線末梢、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，並以基金會做為資源整合的平台，透過網路科技傳遞科技為善的能量，分享擴散至有需求的據點，期許成為社區發展的最佳後盾。



創造數位機會

中華電信發揮 ICT 科技的本業長才，讓民眾無論貧富、身分或地域等差異，都能共享科技進步帶來的便利，進而達到縮短數位落差、創造數位機會的服務理想。為此，除了前述的行動方案及提供補貼，有別於其他企業，我們更長期投入資源於研發身心障礙族群相關產品與服務，盡其所能輔助，共享基本的數位學習與便捷生活的環境。

**伴您好讀**

社區網路課輔

自 2009 年莫拉克風災過後迄今，中華電信持續支持偏鄉教育與數位學習，以網路代替馬路，藉由服務觸角的延伸及網路科技的運用，將家教式的教育資源，準確送達管線末梢、弱勢族群的手中，許偏鄉的孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境。

目標

於 2030 年達成累計：

- 幫助 5,000 人次偏鄉學童接受網路課輔服務
- 參與網路課輔教學志工人數累計逾 8,000 人次
- 志工參與網路課輔教學之受訓時數，累計投入總時數逾 15 萬小時

特色

鼓勵大學生參與，運用網路視訊科技、一對一教學，輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升學習成效，縮短數位落差，促成教育機會平等

作法

- 落實利害關係人議合精神，與輔仁大學台灣偏鄉教育關懷中心共同合作，賦予學習端更多當責與參與
- 線上一對一遠距教學，大學生為偏鄉學童進行課業輔導及生活陪伴
- 量身訂製專屬課輔內容，透過陪伴、互動與溝通，關照學童的心靈成長

主要成果

- 不僅提供網路課輔服務，亦辦理聯合相見歡實體活動，從線上到線下以虛實並進模式，提升學童課業學習成效、建立自信，並透過大學生及帶班老師之言行身教與日常陪伴，養成學童正向的生活態度並給予心靈關懷
- 多年來已累計數十位學童考上國、私立大學，包含陽明大學、臺北醫學大學等頂尖學校，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生

小學伴人次

227 人

大學伴人次

364 人

課輔時數

5,409 小時

註

因提前達成計畫目標，爰調整中長期目標志工人次及受訓時數。

參與單位

兒童少年希望協會（鶯歌據點與樹林據點）、新北市蘆洲愛家佳福音中心、桃園市大園天主堂、嘉義市輔仁中學、高雄市杉林大愛書屋、臺南市愛希望全人關懷協會、屏東縣獅子鄉楓林教會、臺東縣荊桐書屋、花蓮縣玉里書屋、連江縣馬祖高中、桃園市大溪愛的備忘站

應用輔助開發

秉持「科技創新、以人為本」的精神，2013 年首創專為全盲及弱視者設計的「語音隨身助理 App」，結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾；2016 年成功研發「智慧導引 App」，成為視障朋友及銀髮族生活的好幫手。截至 2023 年，累積登入已達 869,476 人次，點閱次數達 3,680,347 次。



EYE 社會創新客服中心

創新科技・承載希望

中華電信與淡江視障資源中心合作，2011 年成立 EYE 社會創新客服中心，提出國內首套整體解決方案，包括無障礙值機系統開發、視障人員培訓等。

2021 年	2022 年	2023 年
共產出 66,000 份有效問卷，良率 95% 以上；臺北市 1999 平均每月處理約 12,000 通話，每年吸引 10 組外單位參訪。	共產出 64,550 份有效問卷，良率 95% 以上。升級 IPCC 客服平台為平板互動教學系統（IPTs），無縫服務；新增寬頻市話查修及網路查修業務；聘用 1 位重度脊髓損傷者管理視障友善 App，每月新增上架約 100 本點字電子書籍，及每天新增上架約 300 篇新聞。	整年度產出逾 66,000 筆有效問卷，且良率達 95% 以上。

[影音紀錄](#)

行動語音公益捐款

中華電信手機語音捐款服務，持續為社福、文教、環保等機構，提供一條捐助善款的方便管道，捐款用戶只需要拿起手機撥打各基金會對應之公益捐款簡碼，並依循語音指示操作系統，即可輕鬆地將愛心與善款送達各基金會。



科技平台

策略與意涵

- 建立開放 API、工具和資源的生態系統
- 吸引合作夥伴和開發者參與，建立互信與協作
- 快速構建和部署新應用服務和解決方案
- 持續研發、創新和投資於人工智慧、大數據、雲運算等領域
- 將用戶體驗置於首要位置，提供客製化服務和創新功能，提升用戶滿意度

跨群協作

中華電信 5G 消費應用

食

深耕智慧農業・促進農業創新

中華電信積極參與農業部的農業物聯網資料標準化政策，共同制定了「智慧農業感測資料格式標準與測試規範」，通過台灣資通產業標準協會（TAICS）的審查，正式成為產業標準，突顯了中華電信在產業規範訂定上的領先地位。

為進一步推動智慧農業的創新與合作，我們協助農業部舉辦了兩場公開說明會，鼓勵農業相關機構共同參與並採納該標準，共同投入推動智慧農業技術的普及與應用，為農業現代化發展注入新動力。



行

2023 智慧城市展創新 AI、5G、IoT 與雲端應用

科技執法結合影像 AI 和雲端技術，實現即時取締交通違規，同時引導駕駛培養良好的行車習慣，提升道路安全，減輕警方負擔。

智慧監管港區利用無人載具技術，包括無人機、無人船和水下機器人，配合 5G 企業專網，打造自主開發的行動網路控制系統，提升運營效率和安全性。

無人機機隊管理系統整合無人機、操作員、專案任務等，簡化操作流程，幫助操作人員透過 AI 智慧分析即時掌握巡檢情況，有效管理無人機並完成監管任務。



醫

實踐智慧醫療創造社會福祉・打造「5G 緊急救護綠色廊道」

中華電信攜手臺大醫院、台中榮總及桃園部桃醫院，引領智慧醫療新風潮，以 5G 技術應用實現跨院專科醫師會診，提升病患照護水準。我們首創「5G 緊急救護綠色廊道」，與聖保祿醫院合作確保救護車通訊穩定。透過 5G 專屬頻寬，救護車內即時影像和傷患生命數據順暢傳輸，提高急救處置效率和生命救援的準確性，為社會公眾帶來更安心的醫療服務。



育

以科技力實踐區域數位平權 協力數位部推動電信普及服務

以科技力促進數位平權、翻轉偏鄉教育，我們與數位發展部於屏東縣丹路國小，運用中華電信超高速 5G 提供支援沉浸式教學所需之網路環境，讓展示現場的學生穿越實體空間，體驗台中科博館 360 度全景恐龍互動之旅，帶來更開闊的學習視野，後續教師可自行製作 VR 數位教材，激發學生對科技的興趣。



發展 5G MR 智慧醫療輔助教育

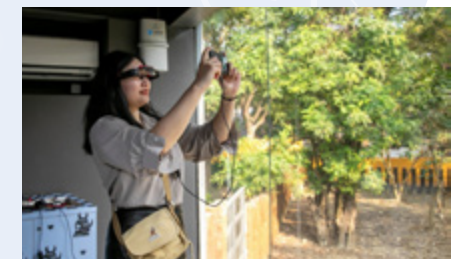
協助醫院佈建 5G 專網環境，配合我們研發的「AR 視訊協作平台」，除學習者可遠端觀看手術過程外，指導老師可於畫面上標示重點病徵和處置建議，提高手術訓練的品質和效率；持續創建智慧醫療生態系統，促進患者、醫療專業人員和新創企業之間的合作，實現更全面、更智慧的醫療體驗，以滿足社會對於高品質醫療日益增長的需求。



樂

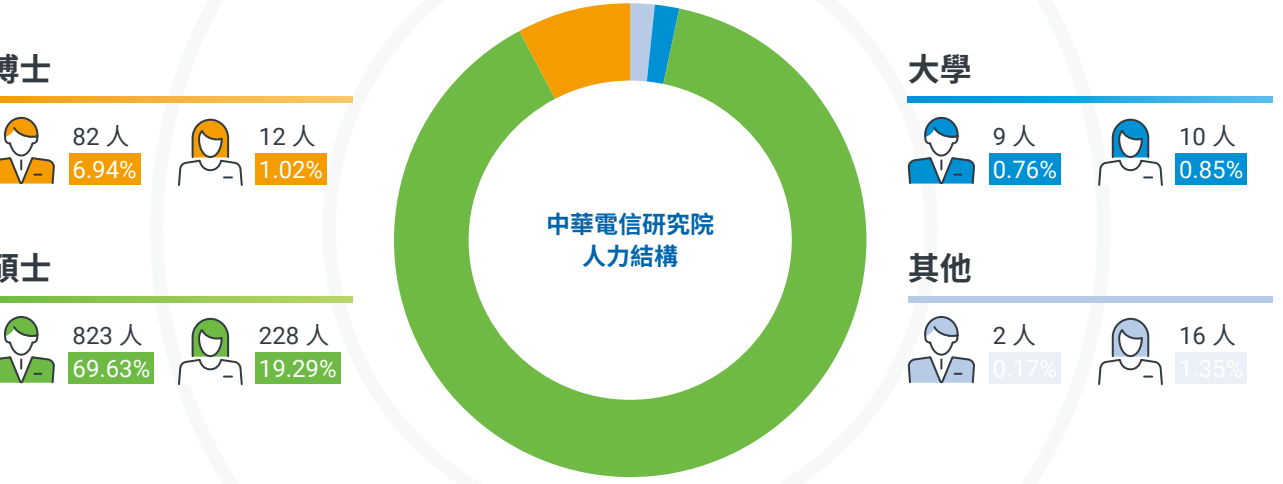
帶動壽山動物園數位升級 提供民眾多樣化 5G 互動體驗

深耕文化科技領域，與高市府觀光局及亞旭電腦攜手合作，於壽山動物園推出 App 數位入園導覽，結合 AR 提供合影、解謎等互動遊戲服務，提供遊客科技新體驗，豐富民眾端之 5G 多元體驗，同時亦讓民眾可以在遊戲過程中更深入了解動物相關知識，富含教育意義，不僅可協助園方創造「智慧動物園」新亮點，同時更能活絡高雄在地觀光，創造多贏局面。



北流音樂中心 AI 智慧導覽

支持政府政策，積極推廣本土 5G 設備，致力於建立多項創新應用，與臺北流行音樂中心合作，打造 AI 人工智慧導覽服務，以尖端純熟的 AI 自然生成語音技術，精準地根據參觀民眾所在位置，提出周詳的導覽資訊，引導民眾前往售票區、深入瞭解周遭的音樂活動、藝術展覽及美食餐廳等多元內容，以全新科技、智能應用思維打造活潑有趣的互動空間，為蒞臨文化館的參觀民眾帶來嶄新的互動體驗。



創新研發成果獲獎

 內政部	榮獲「創意狂想巢向未來」競賽優選
 經濟部	榮獲第 32 屆「台灣精品獎」
 國科會	榮獲「國防應用無人機挑戰賽」優等
 經濟部	榮獲「台灣創新技術博覽會」競賽 3 金、3 銀、7 銅，共 13 面獎牌佳績
 數位發展部	榮獲「AI 應用鬥智賽」佳作
 智慧城市展	榮獲「創新應用」企業暨財團法人創新應用組獎
 數位轉型亞洲峰會	榮獲「傑出觸媒計畫之最佳展示」

亮點個案

5G 創新應用大賽



2023 年「5G 創新應用大賽」首度結合「5G 加速器徵選」共同辦理，參與賽事對象從校園到新創團隊，鼓勵對 5G 應用的創新創意潛能，同時發掘更多優秀的作品，加速商機落地。

本賽事自 2021 年舉辦以來，共累積 552 件科技作品，並吸引超過 2,200 位人次報名參賽，本屆團隊不同領域作品應用層面廣泛，成果豐碩，而又以智慧醫療、智慧製造及今年新增元宇宙虛實整合為大宗，透過此賽事激發學生及新創團隊利用 5G 特性創造出各種多元且創新的垂直領域應用，為 5G 產業生態圈注入創新活水。



FunPark 創意說故事



中華電信接軌政府數位學習推廣與反毒推廣政策，扶持培育數位創作人才，是唯一針對學齡前及國小生數位內容創作之「FunPark 創意說故事數位繪本創作大賽」。

2023 年，聯動產官學界共同至全台 24 所國小及偏鄉進行反毒教育與數位閱讀學習推廣，藉由賽事激發出孩童的想像力，大膽斬露自己的創意，進而利用數位工具創造出屬於自己的故事繪本。

[活動官網](#)

客戶夥伴

策略與意涵

- 以誠信為核心價值，重視客戶關係管理
- 建立真誠、信賴的夥伴關係，將客戶視為合作夥伴
- 透過提供價值、解決問題、滿足需求，建立長期穩健的合作關係
- 持續改善客戶體驗，以提升客戶忠誠度
- 通過多元化通路策略，提供靈活、便利的服務體驗，深化與客戶的連結



數位轉型 通路虛實多元

我們重視消費者聲音，除了持續強化產品服務之創新技術與特色外，更從消費者角度出發，透過多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質，及具效率的服務。截至 2023 年底，全台灣實體通路服務直營門市 443 家，特約門市 240 家，共計 683 家，不分都市及地區，提供消費者更便捷、貼心的服務。



誠信行銷 資訊透明友善

我們的產品與服務皆有提供使用規範說明，並主動告知消費者產品特性和應用資訊，於設計時考量對消費者過度使用的影響，並於行銷時提供友善的提醒。此外，為了讓各服務據點的輔銷物陳列及作業管理保有一致性，我們訂有《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，提供消費者更良好的服務環境，維持企業專業優質形象及服務品質。



綠色服務 環保複合創新

陸續於中壢、苗栗、新竹設置電信複合門市，結合咖啡廳、3C 及展示體驗等，發揮綠色商店功能，展售電視機、電冰箱及空氣清淨機等綠色節能家電，推動綠色商機發展，提供客戶一站式購足及全新門市服務體驗。



產品資訊平台 – 客服資訊站

「客服資訊站」為客服業務及工務訊息之「收納專區」，專責人員接獲業務及工務資訊新增或異動通知後，依 SOP 流程完成資訊驗證，並編輯相關 FAQ 上傳至本平台，供中華電信客服人員（含服務中心及客服中心）與線上客服查詢使用。



消費者進線

完整告知消費者產品特性與相關優惠活動資訊（客戶服務專線「0800-080-123」2023 年 7 月 1 日起整合各項業務的服務專線，提供單一專線）

客戶信賴

我們以精緻、體貼、專業的服務機制，為客戶打造最有溫度的服務體驗，不斷進化以滿足客戶的多樣化需求。我們堅持以「客戶至上」的理念進行體驗優化工程，運用大數據分析挖掘關鍵環節，聆聽客戶需求，持續優化流程和提升系統功能。近年來，隨著客戶對數位服務需求的增加，我們不斷精進智慧客服，提升客服運營效率，為客戶帶來卓越體驗和價值。

中華電信客服專線「0800-080-123」整合各項業務服務，滿足客戶多樣化的數位生活需求。同時，我們提供「中華電信 App」支援指紋 / 臉部辨識安全認證，以及「線上客服」和「網路服務中心 (123.cht.com.tw)」服務。此外，我們還提供免費的「簡訊客服」，只需發送簡訊至「123」，即可快速查詢帳單等資訊，或申辦各項業務。24 小時的客服隨時待命，確保客戶享有最佳的使用體驗。



致力提供觸動人心的「AI 智慧客服」體驗

後疫情時代的 AI 智慧客服人本關懷

2022 年疫情期間，人力服務受到限制，為方便客戶在任何時間都能快速得到及時的支援和解答，加速擴展「AI 智慧客服」提供更完善的線上客服機器管道，及 IVR 智慧語音自助服務系統。

2023 年，我們持續提升客戶體驗，推動「智慧客服服務品質精進計畫」，將 AI 訓練師轉型為客戶體驗管理師，用 PDCA 循環模式不斷提升機器人服務體驗，協助客戶克服科技障礙，提高滿意度。

導入四大「AI 智慧客服」行動方案，體貼客戶智慧客服體驗、讓客戶滿意

- ① 線上客服導入「生成式 AI」前瞻技術
「AI 2.0 行動值機應答助理」上線，AI 依即時對話歷程辨識客戶問題並主動生成推薦答案，全程輔助值機員快速應答客戶問題，降低客戶等待時間。
- ② IVR AI 智慧語音自助服務暖心應用
全日提供「轉接客服人員」語音提示，確保客戶遭遇使用困難時，可迅速轉接人員服務，體貼客戶需求。
- ③ 優化漫遊中客戶體驗
提供漫遊中客戶可直轉或優先人員服務，幫助客戶身處國外能更順利應對各種需求、不便。
- ④ 啟動智慧問訪
由機器人取代真人，將智慧客服滿意度問訪由半年一次人工問訪，調整為每月伴隨客戶滿意度問訪執行，擴增問訪範圍，廣納客戶聲音。
- ⑤ 透過持續關注 VOC、精進生成式 AI 在客服領域的應用，提供永續且高品質、更觸動人心的人機協作服務體驗。



中華電信客服機制速覽



客服規模

全台設有 15 個客服中心
客服人員全年平均約 2,300 人



多元服務管道

- 單一客服專線
0800-080-123
- 文字線上客服
- 網路社群
中華電信 Q 博士粉絲團
- 網路服務中心 [123.cht.com.tw](#)
- 中華電信 App
- 簡訊客服



訓練及成果

為強化「以客戶為中心」之服務機制，提供客戶最佳服務體驗，中華電信把依產品設置的 7 大服務專線，統整為讓客戶聯繫中華電信更好記、更方便的「0800-080-123」專線。為此，2023 年客服教育訓練更加強培育人員具備多技能專業知識、優良之服務語態及應對禮儀。訓練總時數高達 9.7 萬小時，平均每人年約 42 小時，以持續提供客戶更專業、迅速、體貼的精緻服務。

	2021	2022	2023
 受訓總人次	17,917 人次	18,572 人次	24,615 人次
 受訓總時數	54,441 小時	58,268 小時	97,250 小時
 人均受訓時數 (總時數 / 總人次)	3 小時	3.1 小時	4 小時



亮點個案

CSEA 卓越客戶服務 4 大獎

- ①

中華電信憑藉數位轉型策略贏得「最佳客服數位智能系統應用企業」獎。透過 RPA 技術與人工智慧結合，推動「數位員工服務模式」，加速客戶問題處理，提升客戶體驗。
- ②

以「即時、專業、便利性」特色獲得「最佳整合行銷企業」獎。整合線上與線下接觸點，提供專業技術人員上門服務，提升客戶體驗。
- ③

客服 Q 寶化身品牌大使，積極參與 ESG 活動，經營粉絲團，增益品牌識別與形象，同時透過虛擬線上客服結合人機協作，提供高效、準確、溫暖的服務體驗，榮獲「最佳社群經營企業」。
- ④

中華電信積極發展數位觸點人性化服務，優化線上服務銷售旅程，獲「最佳服務創新企業」，以數據驅動洞察客戶需求，提供全天候無休的服務，提升客戶便捷性和滿意度。



推動「以客戶為中心」轉型策略

我們推動「以客戶為中心」轉型策略，以客戶視角，整合線上、線下，推動多項客戶體驗優化工程：

- ①

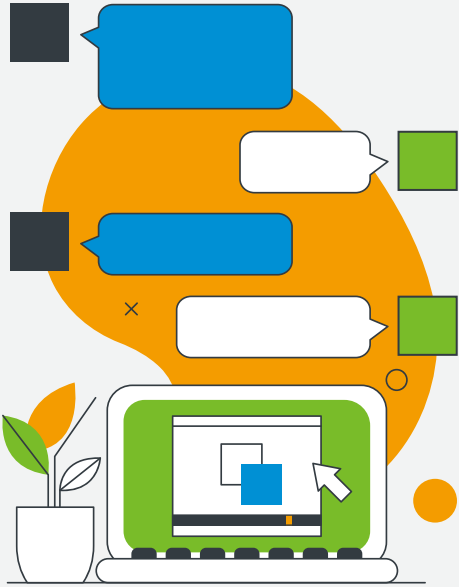
中華電信開展「CHT App（客服）升級」專案，以因應不斷攀升的客戶 App 使用量。2023 年，活躍客戶達 171 萬，商城評價 4.7 分，客戶滿意度 9.1 分，服務功能受理量 180 萬次，有效減少了轉帳代繳紙本申請及郵寄。
- ②

落實智慧治理、加速數位轉型，提供全業務線上客服，結合 AI 與真人文字服務。2023 年已處理 1,133 萬件服務需求。
- ③

為照顧無網路手機的用戶，提供免費、免安裝之「簡訊客服」服務，截至 2023 年已處理 57.8 萬次服務需求。
- ④

透過「客服商機轉派門市」機制，成功轉化線上引發的客戶興趣為線下成交。2023 年轉派商機 3.6 萬件，成交 1.6 萬件。
- ⑤

為實現數位平權，提供多元客服機制，自 2023 年 11 月起，推出「手語客服」、「友善客服」及「樂齡客服」服務。



客服專線關鍵績效指標

空中櫃檯各專線通過「ISO 10002:2004 客訴管理系統」認證，為國內首家取得相關認證之電信業者。我們將顧客投訴視為企業持續改善的契機，以顧客的反應為基礎，對於客戶的申訴意見，設定於 3 個工作日內必須處理完妥，持續提升服務品質。

除了客服專線外，消費者也可經由公司官網，或經董事長授權的中華電信總機（02-23446789）直接向首長室助理人員申訴。2023 年滿意度調查結果 4.77 分，超越原目標值 4.7 分。



消費者服務滿意度調查

我們透過不同類型的滿意度調查，按各業務內容，找出消費者最關心與在意的議題，做為未來改善的目標。並透過消費者意見處理系統，將分析結果彙集的意見及建議，即時傳達給產品、業務、風險管理及公關部門，供其參考。

每月由產品與客服單位定期召開檢討會議，務求滿足消費者的期待。針對委託外部機構執行之滿意度調查，我們每年都會依據各項調查結果，將「重要度 - 表現度分析」落於「需加強改善區（第 IV 象限：高重要度與低滿意度）」之項目，交由相關單位進一步分析原因、研提具體改善措施，並於次一季追蹤各項改善措施辦理情形。



基礎網路

策略與意涵

- 制定全面性網路安全策略，實施一系列安全措施和先進技術，保障基礎網路免受各種威脅
- 透過多重主備網路設計與部署，定期障礙復原演練和系統資料備份，降低網路中斷和障礙對服務的衝擊
- 持續監控和管理網路性能指標，動態調整配置和資源分配，持續提升用戶服務體驗

鄉鄉有 1G，村村有 100M

中華電信積極建設行動網路，基地臺數與各縣市布建數均為業界第一、網路品質備受國內外肯定，為確保資訊平權，我們亦時刻關注偏鄉訊號涵蓋狀況，目前 5G 鄉鎮數涵蓋率已達 100%。

為提升數位人權，我們積極響應行政院「智慧國家方案（2021-2025 年）」（簡稱 DIGI+ 方案），「2025 年 2Gbps 涵蓋率達 90%」政策目標，積極建設光纖網路及升級網路設備，完成偏鄉超寬頻網路建設，讓全民均享有公平發展機會。2023 年完成的前瞻計畫：積極建設光纖網路及升級網路設備，2023 年底 2Gbps 涵蓋率已達 67%，1Gbps 涵蓋率更高達 94%。

擴建無線熱點

配合政府政策推動全民免費無線上網服務，以「合理租用 Wi-Fi 收費方案」、「強固的用戶認證平台」及「全年無休的維運監控系統」，讓政府經營之免費無線上網服務，熱點遍布全國。此外，我們參與各縣市政府活動及特定節慶，擴建熱點提供民眾順暢上網，支援元旦跨年晚會及其他重大節慶活動，全年投入節慶活動計 7 件、合計建置約 22 個熱點。

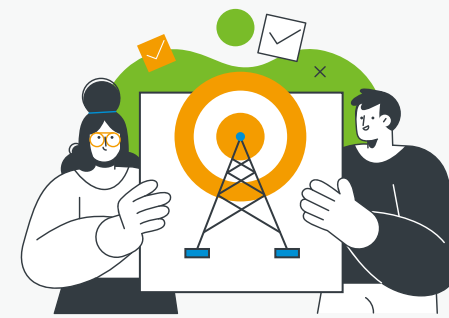
電磁波檢疑服務

根據世界衛生組織報告及相關科學研究表示，基地臺和無線網路的訊號暴露值，不致於對人體健康造成影響；國家通訊傳播委員會（NCC）亦發布，國內基地臺電磁波的功率都在國際標準值以內，對人體不會造成危害，因此行政院環境部並未將基地臺列為環境污染源。

中華電信嚴格遵循主管機關訂定之安全標準，進行行動通信系統建置，「電磁波能量比吸收率」均符合 NCC 所訂定之標準，力求符合法規之規範。

我們依規定環境電磁波之量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會最新公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，即 900MHz 頻段須小於 0.45 毫瓦 / 平方公分，1800MHz 頻段須小於 0.9 毫瓦 / 平方公分。民眾若對住家附近的基地臺有疑慮，可撥打 0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務；2023 年共計完成 97 件免費電磁波量測案件，檢測結果均符合國家標準。

宣導正確電磁波觀念



- 1 與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波的正确觀念
- 2 配合國家通訊傳播委員會與全台 5 個縣市辦理電磁波宣導座談會 5 場，及完成 97 件免費電磁波量測案件
- 3 透過地方辦理活動時，發放電磁波宣導品及宣導手冊，引導民眾認識電磁波議題

中華電信 基地台架設類型

- 共享基地台
- 獨立基地台

5G

93.84% 6.16%

4G

76.09% 23.91%

3G

85.40% 14.60%

通訊無孤島

中華電信積極加強網路建設，尤其關注偏遠地區的網路韌性，以應對突來的天災。2023 年卡努颱風帶來的暴雨重創南投山區，導致淹水、停電和通訊中斷。公司立即調派搶修團隊，三天內動員近百名工程師全力搶修。

我們全力配合政府救災指示，投入人力和物資，恢復通訊服務。對受影響客戶，根據災情主動減免費用，以實際行動協助災民渡過難關。

亮點個案

強化蘭嶼網路韌性

2023 年小犬颱風重創蘭嶼通信服務，中華電信採取「網路地下化」和「行動基地臺強韌」兩大策略，回應氣候災害衝擊，確保通訊無孤島。

網路地下化計畫

將蘭嶼的電信管線地下化，提高網路韌性。預計施工長度約 17 公里，規劃於 2025 年底完成

行動基地臺強韌計畫

- **4G 頻段強韌**
在蘭嶼鄉建置 13 處 4G 雙頻基地臺，並在屏東太和山設置 4G 高增益天線作為緊急通信備援
- **5G 容量強韌**
建置 5 處 5G 基地臺，提供全面的 5G 覆蓋
- **4G/5G 架構強韌**
採用 C-RAN 架構，將基地臺系統模組集中管理於蘭嶼機房，確保穩定電力供應和設備管理



應變機制

每年執行網路及設備的調度及搶修演練，針對行動電話基地臺制定妥善備援計畫，即基地臺採分散收容，當任一系統基地臺的電路、電力中斷或設備故障時，鄰近的基地臺仍能維持運作。



災害發生

若不幸發生天災導致通信中斷，將視受災區環境狀況，提供小型微波、衛星或移動型基地臺，讓災區能持續與外界通信，利於掌握情資，展開救援行動。



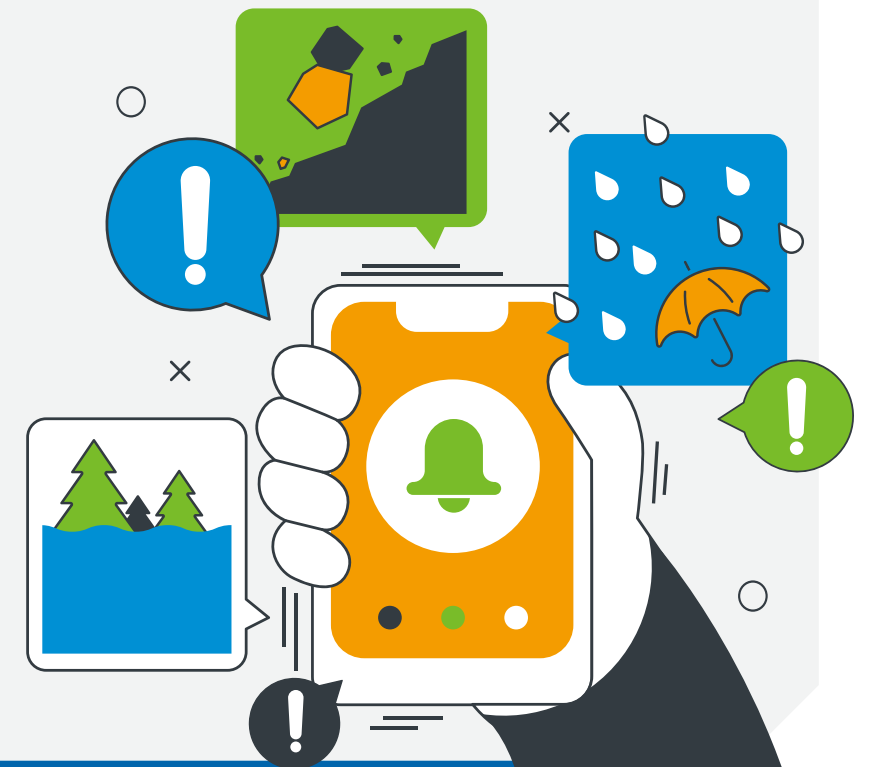
災害通報 安全升級

中華電信自主研發「災害緊急應變訊息通報系統」，2023 年發布超過 18 萬則災害預警簡訊，應用廣泛，成功扮演災害預警資訊通報的關鍵角色。同時配合國家政策，建設「PWS 細胞廣播系統」，協助政府提升防災意識與應變能力，在災害將發生時，迅速、準確地將災害警示訊息第一時間發布給特定區域民眾。2023 年災害警示 6 千餘次，發送區域涵蓋全國，有效協助政府完成宣達與災害通報任務。

亮點個案

強化山區暴雨災害預警

- 因劇烈暴雨造成屏東飛龍瀑布發生五名登山客死亡意外，政府為避免再次發生相同憾事，透過 PWS 系統加強山區暴雨災害預警
- 氣象局選定全國 18 個熱門戲水區域，中華電信協查基地臺位置並規劃 PWS 警報發送區域，於對該 18 地點進行發送演練
- 2023 年氣象局針對山區暴雨事件，共發送 73 次 PWS 警報，有效協助政府保護民眾生命安全



反詐騙防制措施

中華電信自 2007 年起與刑警局合作，支援 165 反詐騙專線，多年來持續用科技打擊詐騙案件，保障民眾財產安全。儘管詐騙手法不斷演變，中華電信仍積極響應政府政策，運用 AI 技術提升詐騙簡訊識別準確性，有效防止民眾受騙。

投入資源

- 每月投入約 12 名客服人力，與刑事警察局合作，共同處理週間第一線業務，確保客戶通訊安全
- **防制詐騙停斷話作業處理系統**
提供即時協助與資料，每月約投入 2 名客服人力參與作業，保障客戶免受詐騙電話困擾
- **放心接**
隱碼平台由跨部門合作，包括：電信研究院、資訊分公司、網路分公司、企業客戶分公司，共同投入人力與物力資源，打造安全可靠的通訊環境

網路 / 行動裝置詐騙防制

- 引入小額付款雙向簡訊認證機制，提升支付安全性
- 與警政機關合作，發送防詐騙簡訊，保障客戶資金安全
- 提供平台代表號碼電話轉接功能，保護客戶隱私，實現電話號碼隱藏

年度成效



總進線電話量
274,810 通
受理轉介民眾詐欺被害案件
6,156 件



協助刑事警察局執行停斷話
300 門
成功攔截詐騙案件
3,428 門



放心接
隱碼平台協助企業提升消費者個資保護與安全，讓消費者個資在物流運送過程中免於外洩

降低網路負面影響

持續以多元方案，降低網路負面影響，打造健康的網路環境。



防毒防駭管理

攜手全球網路資安領導品牌公司推出「防毒防駭」服務及方案，針對個人及家庭用戶提供防範詐騙網站、惡意程式及 Wi-Fi 安全檢查、安心網購交易等資安防護功能，讓國人在數位匯流時代擁有安心的上網環境。

18

色情資訊隔離

提供 HiNet 色情守門員、色情守門員行動版，讓兒童及青少年遠離有害身心健康的網站。



使用時間控制

提供「HiNet 上網時間管理服務」及手機「行動上網時間管理 PRO」服務，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。



MOD 親子鎖

親子鎖可提供家長針對「個別」內容上鎖，也可以依照「保護級」、「輔導級」等級別限制兒少收視，有效建立兒少防護機制的管理。



亮點個案

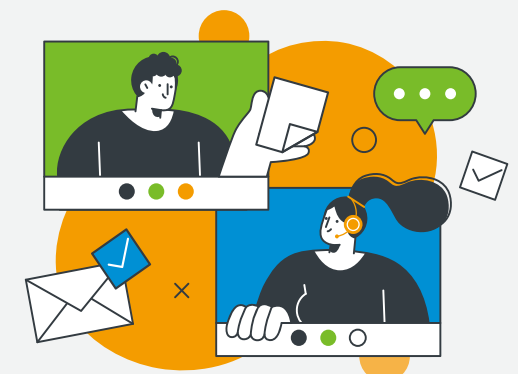
2023 年詐騙防制措施

- 自 2023 年起，「165 反詐騙諮詢專線」服務時間，從原下午 6 點延長至晚上 10 點，解決民眾於尖峰時段大量進線諮詢之需求，協同警政署刑事警察局防範與降低詐騙案件。
- 配合警政署刑事警察局防制詐欺，2023 年依常見客戶受騙情境自製短片，2023 年上架中華電信客服 Q 博士粉絲團進行防詐騙宣導。
 - 反詐影片「咱的金孫有夠聰明」
宣導「猜猜我是誰」詐騙手法，觀看次數 11.5 萬次，參加教育部主辦之「真素媒想到短片競賽」，榮獲銀獎佳績。
 - 「我的愛情 ATM」
提醒民眾防範「愛情交友」詐騙陷阱，觀看次數達 20.5 萬次，深受好評。

新增 KYC 視訊客服

為杜絕冒辦，依據通傳會頒布「電信事業受理申辦電信服務風險管理機制指引」，運用健康雲遠距醫療平台，由客服協助初次申辦行動門號客戶執行 KYC 視訊核證作業。

- 自 11 月起，針對網路門市宅配客戶初次申辦行動通信門號，新增客服空櫃視訊核證機制（即客服空櫃協助審核申請資料及上傳證件，並回洽申請人本人，確認申請內容並說明物流配送注意事項）以杜絕詐騙完善 KYC 機制。
- 自 2024 年初起，為提升網路門市宅配「新申請且非初次申辦」堵詐能耐，導入動態核三證流程，客服依客戶已申請中華門號現況提問，及針對回答有誤情境加強核驗，冀藉由客戶的行為模式輔助客服加強判斷，降低詐欺風險。



組織人才

策略與意涵

- 員工是永續經營的關鍵資產，也是持續成長的主要驅動力
- 成立「中華電信人力發展小組」訂定人力發展政策，監督並檢討執行成果，制定下一年度計畫
- 中華電信學院專注於培育優秀人才，將培訓課程與公司業務緊密結合，鞏固公司核心能力，保持競爭優勢
- 以人為本，尋找志同道合的夥伴共同成長，透過 AGLOW 架構提供員工相應培育與訓練，持續提升專業技術和領導能力，並提供全方位職涯發展

守護人權價值

中華電信堅守對各利害關係人的承諾，重視人權價值，支持聯合國《世界人權宣言》及《國際勞動組織公約》的核心原則，嚴格禁止任何形式的歧視、強迫勞動，並嚴守對童工的僱用禁令，確保所有利害關係人皆獲得尊重與公平對待。

在資訊平權方面，中華電信致力於促進全球資訊自由流通，推動國際移動漫遊資費的競爭與透明化，並支持發展中國家的電信事業發展，同時提供身心障礙者便捷的電信服務，捍衛公眾在電信網路中的言論自由，確保每個人都能享有平等的資訊權益。



當地人權

為落實反強迫勞動與不良工作環境之理念，於採購階段即要求投標廠商須簽署《無使用衝突礦產聲明書》，確保供應商無使用剛果民主共和國等人權高風險地區所產出之原物料，避免助長戕害當地居民；亦要求供應商遵循《有害物質禁限用指令》，視狀況要求供應商提供礦產來源證明、第三方認證或接受稽核，從源頭防治有害物質對當地從業人員、環境，甚至是顧客之危害。



從業人權

導入職業安全衛生管理系統，系統性推動各項安全衛生管理行動，持續改善工作環境的安全衛生設施與措施，落實對從業員工的保障。
針對客服人員在服務過程中，可能遭受不合理要求與人身攻擊，我們建立處理流程，供員工妥善應對，並視事件程度採以個案方案處理，情節嚴重者，將委任專業律師協助。自 2011 年起，導入並維持 ISO 10002 系統認證有效性，建立完善作業流程與處理機制，定期開設相關訓練課程，在建構專業能力之餘，也積極防制壓力對客服人員身心健康之危害。



顧客人權

針對顧客個人資料實施應有之保障措施，並聚焦營運中之資訊安全管理，積極防範產品或服務對利害關係人之損害，如環境電磁波量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會（ICNIRP）公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各類段非游離輻射之建議值」，民眾可申請免費基地臺電磁波量測服務，以降低社區民眾健康安全疑慮。



資訊平權

期望透過 ICT 技術，營造沒有科技及資訊障礙的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動，及藝術人文的提升，都可以透過網路進行連結，讓所有人不分年齡、社會地位、地理因素、教育程度，都能因數位科技而受益，創造無限可能。
以「縮短數位落差，創造數位機會」為宗旨，深入台灣偏鄉社區，觀察數位落差發生趨勢，提出各種解決方案，以行動促進社會創新與數位包容，同時投注心力推動「企業志工」參與在地社區服務，協助在地社區創造數位機會。

價值鏈人權盡職調查

價值鏈標的	據點 / 家數	評估機制	評估比例	具風險比例	提升機制 / 說明
 中華電信轄下 一、二級機構	28	- 勞資會議 - 團體協約 - 工會會議 - 年度人權事件調查	100%	3.8%	- 部分機構有違反社會法規與職業安全與衛生之情事，皆立即改善且符合規定。 - 透過工會與簽訂《團體協約》，保障勞工人權。 2023 年無勞動環境相關風險情事。
 子公司	19	年度 ESG 執行狀況調查	100%	1.3%	部分轉投資公司有違反社會法規之情事，已提供相關改善建議，並將持續追蹤、管理。
 轉投資公司	15	年度 ESG 執行狀況調查	100%	1.21%	- 部分供應商有違反勞動法規之事件。 - 持續透過 ESG 教育訓練、交流會或相關管道，追蹤已鑑別出風險之供應商，是否有改善措施及落實狀況。
 上下游供應商	Tier 12,555 重要 Tier 1177 重要 Tier 222	- 供應商 ESG 書面審查 - 永續二者稽核 - 職業安全衛生稽核	100%	0%	- 多元化申訴管道 - 服務滿意度調查 - 個資與隱私權保護調查 - 少數群體服務機制
 社會大眾	所有消費者		100%	0%	2023 年無侵害顧客隱私、個資之事件發生。 - 持續推動 5I SDGs 倡議，確保各群體間的資訊平權。

支持全球性 ESG 倡議與規範

我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則，支持和尊重國際公認的人權標準，絕不容忍任何形式的人權侵犯行為。在勞動人權上，我們堅定維護員工的結社自由，承認並促進勞資間的集體談判權利，致力於消除勞動環境中的不當行為，並堅決反對任何形式的歧視。

我們公開揭示人權政策，並建立有效的申訴機制，確保人權議題貫穿於公司並具體落實；中華電信學院每年開授專班，提供人權議題的講述，遇勞動相關法規修訂或政策性議題的調整，另規劃課程及調訓。

為了促進性別平等，中華電信於 2023 年啟動了「女力衛星計畫」，舉辦了一系列多元化活動，包括「成功女 CEO 職涯講座」、「職場紓壓講座」、「親職專家講座」以及「性平 Yes, I Do 宣導活動」等，吸引了超過 3,000 人次的員工積極參與。

[《中華電信人權政策》](#)

員工幸福守護

保障員工權益

我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確保員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法等相關法令進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議、協商等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

薪酬政策與管理

為吸引及留任優秀人才，我們建置具競爭力、透明化的薪酬機制，將企業營運績效適時的回饋予員工。中華電信「薪資報酬委員會」定期檢討董事和經理人的績效評估及薪資報酬政策、制度、標準和結構等，確保公司治理和薪資管理的有效運作。

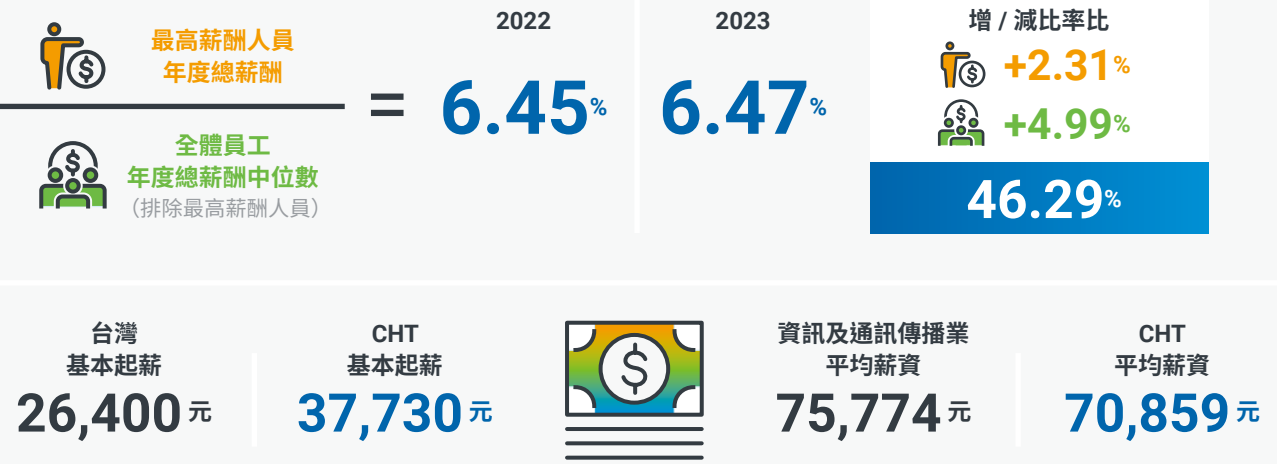
對同一職別之基層人員，核給起薪待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等彈性核給待遇，不會因性別或族群而有所差異。

針對高階經理人，我們設有高階績效管理和相關獎勵核發辦法，配合公司永續發展願景及策略，把 ESG 指標納入績效管理，具體將高階主管薪酬與 ESG 績效進行連動，連動比例更逐年增加，落實企業永續發展願景及目標。

高階經理人 ESG 薪酬連動指標



中華電信員工「年度總薪酬」相關資訊



註
1. 資訊及通訊傳播業平均薪資：主計處資料薪資與生產力統計 12 月月報。
2. CHT 平均薪資：2023 年 12 月月薪平均值。



	最高治理單位（董事會）人員	高階管理人員
固定薪資	每月支給月薪，係依據交通部待遇標準，經董事會通過後核給	每月支給的月薪，係依據從業人員薪資待遇表辦理
變動薪資	包含年節獎金、績效獎金、企業化特別獎金等	包含年節獎金、績效獎金、企業化特別獎金、員工酬勞等
離職金	按「退休撫卹及資遣要點」之退休金標準發給退職金	
薪酬索回機制	① 若因公司發生重大財務報告不實而導致財務報告需要進行會計重編之事實時，則按《高階經理人獎勵性薪酬索回政策》，應予以索回包含財務報告重編日期之前三個會計年度內之獎勵性薪酬。本機制主要遵循及達成美國紐約證券交易所（NYSE）新規政策之法遵要求。 ② 若有重大風險事件足以影響公司商譽，或重大內部管理失當事件，則按「從業人員獎懲標準」第 12 條規定，任何員工（含 CEO）如因發生弊端，而受懲處時，原核定之獎勵應予撤銷，並依相關規定收回已領之獎金。	
退休福利	按既定標準辦理，高階及一般員工無顯著差異，均具有退休金、職工退休補助、退休紀念品與生日禮金等相關福利，並無顯著差異。 註：董事兼任員工者具有相關福利措施。	

註
中華電信無簽約獎金或徵才獎金。

非擔任主管職務之全時員工福利費用

	2022	2023	與前一年度相比
全時員工	19,886 人	19,914 人	+0.14%
薪資平均數	1,548 仟元	1,526 仟元	-1.42%
薪資中位數	1,510 仟元	1,487 仟元	-1.52%

註
1. 全時員工人數採「年度平均」統計，以當年度受雇之員工總人數（包含當年度留停、離職、退休者）排除經理人後，再依其任職給薪月數比例換算為全年度之平均員工人數，非僅以年底人數為限。
2. 「非擔任主管職務之全時員工」為排除「經理人」，經理人定義及名單詳閱 2023 年公司年報 p.33~36。

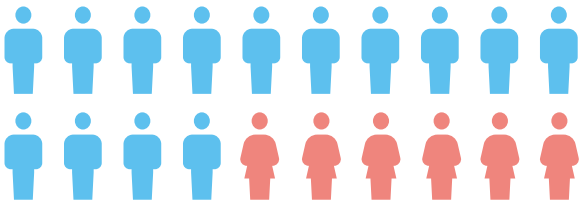


中華電信人力結構

2023 年中華電信員工共約 2 萬餘人，平均年齡約 46 歲，總離退人數超過 1 千 3 百人（佔總人數 6.6%），未來 5 年屆齡退休員工數將近 4 千人、10 年會有三分之一的員工屆齡退休，此波退休潮中亦包含現階段的高階主管。對外，我們積極啟動多元人才進用策略，除招考基層人員補充核心業務人力外，亦逐步擴大進用新興業務菁英人力；對內，積極展開人才培育及職能傳承行動，強化人力資本。

員工總人數
20,050 人

男性 13,988 人 女性 6,062 人



正職員工
20,008 人

13,960 人 6,048 人

短期員工
37 人

26 人 11 人

非保證時數員工
5 人

2 人 3 人

全職員工
20,045 人



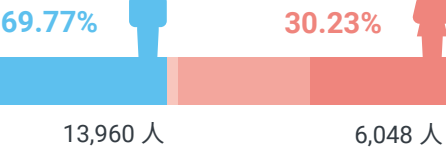
兼職員工
5 人



註

- 定期契約人員為「短期員工」及「非保證時數員工」，主要從事專標案及產學合作案；不定期契約為「正職員工」。
- 員工總人數：包含正職及短期員工。
- 人力數據均使用「人頭數」及「報導期間期末人數」進行統計。

不定期契約人員
20,008 人



男性		女性	
6.73%	1,346 人	≤ 29 歲	382 人 1.91%
38.16%	7,635 人	30~50 歲	2,723 人 13.61%
24.89%	4,979 人	≥ 51 歲	2,943 人 14.71%

註

- 福利制度，係以「不定期契約員工」為主。
- 不定期契約人員（正職員工）不包含各類留職停薪的員工。

各職級人數
與性別薪資比

基層員工			副理級		
62.04%		27.83%	7.42%		2.344%
1,346 人	≤ 29 歲	382 人	0 人	≤ 29 歲	0 人
7,424 人	30~50 歲	2,641 人	209 人	30~50 歲	82 人
3,643 人	≥ 51 歲	2,545 人	1,276 人	≥ 51 歲	387 人
0.93	基本薪資比	1	1.02	基本薪資比	1
0.93	平均薪資比	1	1.03	平均薪資比	1

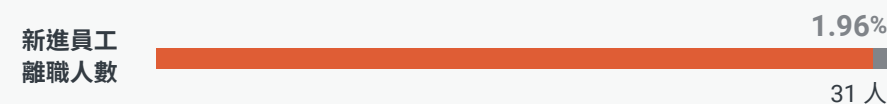
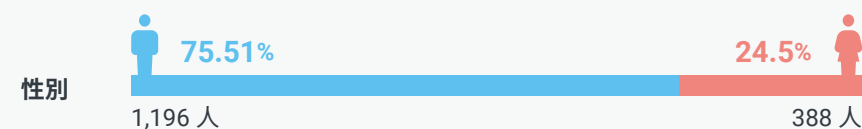
協理級			副總級以上		
0.16%		0.03%	0.16%		0.03%
0 人	≤ 29 歲	0 人	0 人	≤ 29 歲	0 人
1 人	30~50 歲	0 人	1 人	30~50 歲	0 人
30 人	≥ 51 歲	5 人	30 人	≥ 51 歲	6 人
1	基本薪資比	1	1.10	基本薪資比	1
1	平均薪資比	1	1.05	平均薪資比	1

註

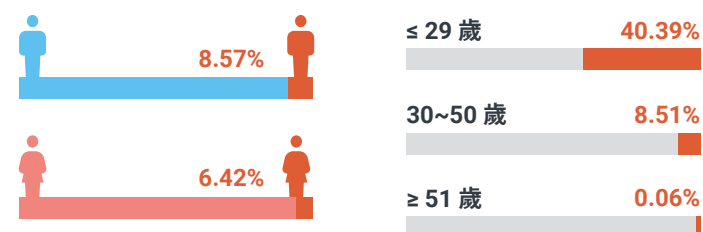
- 各職級性別基本薪資比以固定薪資做統計（月薪）。
- 各職級性別平均薪資比以固定加變動做統計（包含月薪、獎金、酬勞等）。
- 各職級職層：基層員工 0-10、副理級 11-16、協理級 17、副總級以上 18-22。
- 高階管理者（副總級以上）100% 為本國籍。

新進員工
1,584人

佔總員工數比例
7.92%



佔各類別員工數比例



註

新進率 = 新進員工人數 / 各類別期末人數。



離職員工

134人

佔總員工數比例

0.67%

	男性		女性	
	比例	人數	比例	人數
≤ 29 歲	1.64%	22 人	2.88%	11 人
30~50 歲	0.92%	70 人	0.96%	26 人
≥ 51 歲	0.08%	4 人	0.03%	1 人



退休員工

1,220人

佔總員工數比例

6.1%

	男性		女性	
	比例	人數	比例	人數
≤ 29 歲	0%	0 人	0%	0 人
30~50 歲	0.03%	2 人	0%	0 人
≥ 51 歲	19.76%	984 人	7.95%	234 人

註

離退率 = 離退員工人數 / 各類別期末人數。

近三年離職率

2021

0.74%

2022

0.86%

2023

0.67%

非員工之
工作者

30,753人

最常見的工作者類型

專業服務人力

與公司之間的契約關係

- 人力仲介服務
- 供應商聘用人力

執行的工作類型

勞務

保全服務、清潔服務、客服、營業門市服務，機房線路維運、資安、系統開發及維運

工程

土木工程、水電空調工程、設備工程、行動通信工程、專案工程等

註

主要統計對象為年度交易金額達 5 仟萬以上重要供應商，統計方式以每週工作 40 小時的全時人力計算。

子公司
宏華國際人力結構
(皆為本國籍)

		≤ 29 歲	30~50 歲	≥ 51 歲	總數	身心障礙者 / 加權	原住民
		人數	人數	人數	人數	人數	人數
定期	男性	6 人	2 人	1 人	9 人	0	0 人
	女性	8 人	8 人	0 人	16 人	0	0 人
不定期	男性	509 人	2,583 人	50 人	3,142 人	33	26 人
	女性	325 人	2,711 人	120 人	3,156 人	26	33 人

多元包容

中華電信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。

我們重視員工多元性，大量進用身心障礙員工，人數遠超越《身心障礙者權益保障法》規定人數之 3.19 倍（法定應僱用 188 名，實際僱用 599 名，依規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計）。針對所聘用之 62 名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，從未發生違反其工作權及人權之相關情事。

2023 年女性員工比例 30.2%，其中女性高階主管比例為 17.5%。為落實性別平等之精神，我們訂有《性騷擾防治措施及申訴處理要點》，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。評議委員會共有 5 位委員，女性委員佔比超過 50%（3 名）。



亮點個案

女力衡星計畫



2023 年啟動的「女力衡星計畫」，目的為幫助員工在「工作」、「家庭」及「自我」三個面向達到平衡，在「女性友善措施滿意度調查」中獲得 81 分的高度肯定，展現多元包容、女性賦能的積極成效。

“

謝謝你們辛苦了～覺得很難得可以有被小小救贖的感覺，「教育」是很隱形的，剛好這個契機，因為聽演講，心裡那個坎過去了，人生就過去了，就有機會減少憾事。

—— 同仁見證

”

順暢溝通與申訴管道

為使員工需求與建議能即時傳達給公司，我們建置多元員工溝通管道，以確實保障員工人權與勞權。若發現公司內部單位或員工有不合理或違規情事者，均可透過相關管道，提出申訴及檢舉。2023 年共計受理有關公司現行制度建議、規章、行政管理措施之建言或檢舉員工違反行為準則等計 70 件申訴案件，我們均予以及時處理，相較 2022 年案件量減少 5.4%。

針對舉報人身分，我們均嚴加保密，不會因檢舉案件，而對檢舉人予以解僱、降調、減薪等不利處分，具備法律保護、正式的匿名舉報人保護制度。

為確保勞權落實，我們非常重視勞方提案，定期召開勞資會議、交流會以及勞資協商等會議，其中勞資會議，勞、資各推派 9 人代表，會議主席雙方輪流擔任。中華電信董事長、總經理更是不定期與工會理事長、理監事等工會代表進行座談或電話聯繫，勞資雙方互動不中斷，勞權維護零時差。

此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等攸關員工權益的重要會議，確保勞方獲得完整的營運訊息。2023 年共計召開 7 次全區勞資會議（涵蓋 100% 營運據點）、10 場交流會以及其他各種大小不等會議，達成多項共識；若涉及勞動條件變更時，我們將審慎另行召開會議協商。

溝通申訴管道



員工資訊入口網站

<http://eip.cht.com.tw>



舉報受理單位

總公司組織暨人才發展處
（台北市信義路一段 21-3 號總公司 503 室）



專線 0800-080998



傳真 (02)2357-0007



電子郵件 chthr@cht.com.tw

國內唯一設有工會之電信業者

我們是國內唯一設有工會，並與工會簽訂《團體協約》的電信業者。協約內容涵蓋資遣、獎懲、升遷、健康與安全等議題，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心，在董事會中，亦設置勞工董事 1 席，讓員工的心聲更能充分表達。

為促進勞資和諧以及提升勞動福祉，民營化後與工會於 2006 年即締結團體協約（以下簡稱團協）至今，其中團協條款「優於勞動法令」部分包括：「特別休假」、「服務屆滿一定年資給予表彰、獎金」、「全勤獎勵」、「職工子女教育補助」等條款。

員工所組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有 14 家，截至 2023 年 12 月底，《團體協約》涵蓋的員工比例達 99.59%；未受團體協約涵蓋之員工，我們仍依公司政策，遵守一致性的勞動條件與勞動契約規範，並不因團體協約是否涵蓋而受有影響。

註

涵蓋不定期與定期員工之團體協約比例為 99.59%；不定期員工比例為 99.80%。

勞資和諧慢速壘球聯誼賽

勞資雙方首長出席高雄大坪頂球場，組成事業單位隊及工會隊進行友誼賽，計有來自全國 17 個隊伍參加球賽，300 多位球員於三個球場下競技聯誼，數台餐車及固定攤位現場製作傳統台灣小吃供選手及與會人員取用，活動現場加計工作人員、家屬及觀賽貴賓等現場近千同歡，體現中華電信勞資和諧的氛圍，營造公司永續經營環境。



重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的理念為基礎，持續推動「內部 + 外部創新人才培育行動」。為協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及訓練後之績效評估與檢討，讓員工在系統化的機制引導下，強化專業技能並提升工作效率，且與公司營運效益連結。

專責訓練單位

人才是企業發展重要的資產，為培育專業的電信技術及經營管理人才，中華電信特別成立「電信學院」專司人才培育工作，將訓練課程與公司業務發展緊密結合，以利公司經營發展，滿足客戶需求，創造中華電信的核心能力與持久競爭優勢。



多元訓練學習管道

中華電信學院提供充實的多元學習管道，協助員工深耕專業領域及精進管理職能，除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到電信學院充電。配合事業單位的需求，電信學院老師亦可受邀到工作場所開班授課。電信學院提供 8 種類型的學習管道：「課堂教學、遠距教學、數位學習、行動微學習、直播課程、公司外訓練、到府教學及數位圖書館」。

人才培育賦能計畫（AGLOW 架構）

我們的人才培育賦能計畫，以新人能留下（Attraction）、員工能成長（Growth）、主管能稱職（Leadership）、人才能發展（Opportunity）、接棒能順暢（Winning）等，簡稱 AGLOW 為培育基礎。針對不同職層員工、不同專業學程規劃，涵蓋範疇從新進人員到現職員工，各階層主管客製化相關培訓，並且針對潛力員工予以加速培訓發展，確保接班人培育在線。

AI 專業素養

- ① 透過 AI 人才訓練課程，提升員工 AI 專業素養，並鼓勵學以致用，提高工作生產力。
- ② 積極開發各項創新應用，參與內部 AI 活動競賽，藉此以 AI 引領產業發展，帶動產業轉型升級。
- ③ 2023 年共辦理 AI 基礎課程 22 班，1,416 人次，進階課程 39 班，5,515 人次，專業課程 47 班，3,290 人次，有效蓄積 AI 量能。



新進員工訓練

為使新進員工了解企業願景、價值觀、文化特色，並快速適應職場規範與環境，我們訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立「新進人員輔導培育制度」，並順應數位時代閱聽習慣，通過 e-Learning 影音課程學習，協助新進員工快速融入工作軌道。

新世代人才的招募與培育

以黃金三律「創新第一、技術第一、人才第一」為原則，透過下列策略，積極打造讓年輕人表現之職場舞台，全力發展 5G、物聯網、AI 人工智慧及資安等新興業務。



招募專業人才

如資通訊、AIoT、5G 應用、研發等新技術、新業務人力，經由對外招募補充人力。



新世代人才培育

每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓課程，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。



新興業務發展

因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，積極培育具前瞻性的技術服務整合專業人才。



新世代成長營

課程結合綠能智慧園區體驗活動，了解 5G 如何推動數位轉型、公司 5G 發展策略。2023 年度辦理 8 班次，培育 1,261 位新世代員工。

專業人才發展

我們建構開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，讓員工職涯發展與學習歷練相互結合。2023 年，員工訓練總時數達 137 萬 6 千 482 小時，訓練經費總支出超過 5.11 億元。

為鼓勵員工終身學習，提供每學期最高 3 萬元的進修補助，並針對博士班進修者額外提供每學期最高 320 小時公假申請，申請公餘進修補助者有 267 人次，共投入 412 萬 9 千元，相關補助對象，包含進修、取得學位或證照補助，均涵蓋 100% 員工。

	2021	2022	2023
總訓練經費（仟元）	451,380	460,843	511,776
人均訓練經費（元）	22,294	23,043	25,579
總訓練時數（小時）	1,148,601	1,152,937	1,376,482
人均訓練時數（小時）	57	57	69

員工工作幸福感及敬業度調查

為深入了解員工對工作的想法，中華電信每年都會舉辦員工福祉調查（主要為調查「員工敬業度 / 幸福感」）。調查範圍涵蓋組織認同與福祉、核心價值觀、工作與發展、工作環境、主管領導文化，以及新增的多元包容文化等方面（調查指標包括工作滿意度、目的、幸福感、壓力等）。

在 2023 年的工作幸福感調查中，員工的幸福感平均得分為 89.84 分，敬業度則高達 95.24%（達到了 TOP LEVEL%）。未來，我們將保持通暢的溝通管道，持續關注員工的回饋意見，並給予誠摯有益的回應。

敬業度 / 幸福感調查結果

	2020	2021	2022	2023	2023 年目標
 積極投入員工佔比	90%	90.1%	92.38%	95.24%	93.5%
 回覆比例	22.74%	37.65%	41.83%	81.45%	80%



公平考核 長期激勵

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業環境，訂定中華電信《從業人員考核要點》，針對工作績效不佳員工，按規定程序輔導、改善與追蹤。

我們的員工依工作屬性，分為一般從業人員及高階主管分別考核。員工於期初設立個人目標，主管透過面談機制，適時指導並協助員工精進工作技能，期末根據員工當年的貢獻度，辦理年終考核，以提升公司經營績效，2023 年 CHT 全體員工 100% 均完成績效考核。

除員工薪酬獎金與個人年度績效考核相連結外，另訂有久任獎金，只要員工連續服務年資及近期績效考核，達到一定標準便給予現金獎勵，適用對象為全體員工。

112

113

健康安全

通過職業安全衛生管理系統（ISO 45001）

中華電信「職安衛」管理目標為：「持續改善安全衛生設施，營造安全、健康、舒適、友善的工作環境，降低職業災害」。為達成職安衛目標，我們配置 118 位取得專業證照之職業安全衛生人員，及僱用 35 名專職護理師，規模為電信業第一。

截至 2023 年，中華電信全區 27 個機構，已全數導入並通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，並通過第三方外部驗證，藉由「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。

為促進員工健康，我們積極參與健康職場相關活動，2023 年共計 22 個機構榮獲「健康職場認證—健康促進標章」相關獎項；支持全民運動，投入軟、硬體資源推動職場運動風氣，2023 年持續維持教育部體育署運動企業認證有效性。

註

職業安全衛生整合性揭露（GRI 403）請參閱 p.160~p.163。



專責職業安全衛生組織

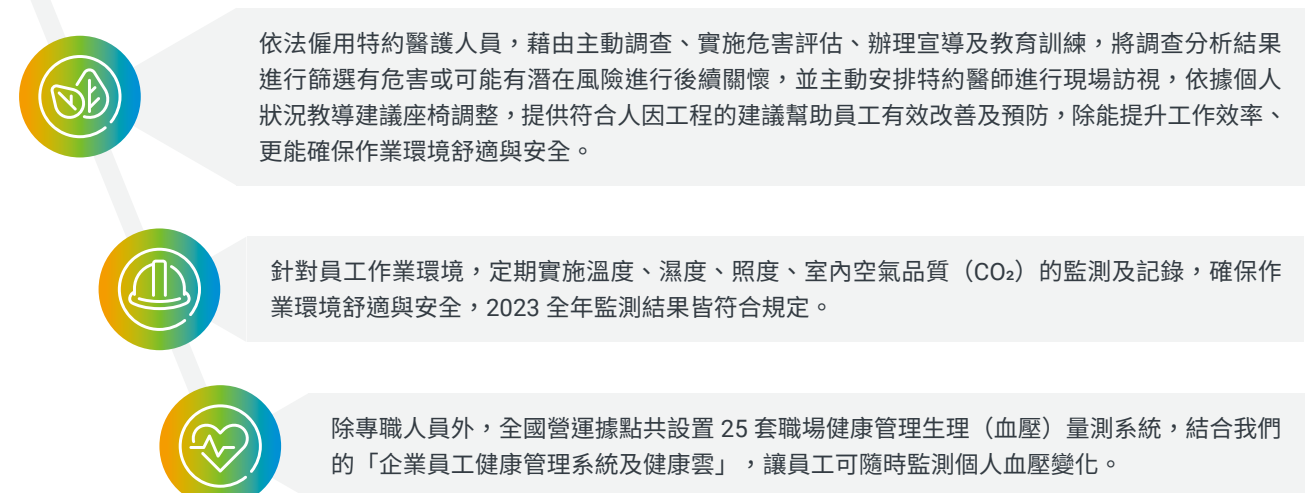
中華電信及所屬機構，皆依法設置專責職業安全衛生管理單位，負責擬訂職業安全衛生管理計畫，推動工作環境及作業危害辨識、評估與控制等事項，實施機械設備、作業前自動檢查及環境監測，持續改善安全衛生設施，打造安全、健康、舒適、友善的工作環境。

全國營運據點機構皆設有「職業安全衛生委員會」，勞工代表佔三分之一以上，每季開會，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項；另設置專責一級「職業安全衛生管理單位」負責規劃、督導與推動安全衛生相關業務。

2023 年均召開 4 次會議，勞工代表提案計 117 件，主要議題為安全衛生管理精進 87 件及職工福利 30 件，皆已有效解決。

設置專職醫護人員

為確保員工健康及發生緊急狀況時，能得到即時的醫療協助，2023 年我們增聘 7 名專職護理師，100% 營運據點共計聘雇 35 名專職護理師，及 26 名特約醫師於各機構執行勞工健康服務，並於 2023 年全國設置 12 處專業健康服務中心，提供員工完整健康服務諮詢及照護。其他措施包括：



亮點個案

年長員工健康促進行動

我們的員工平均年齡近 50 歲，為促進年長員工之健康保健，我們積極推動「由裡到外」自主健康管理策略，除了鍛鍊體能，更透過活動體系來建立員工間支援系統，包括：



降低職業災害

我們從制度、執行及訓練三面向著手，積極降低及消弭職業災害：

執行面

- 落實源頭管理，確實管控施工風險
- 針對高風險作業，我們採取作業許可制並善用資通訊專業，要求員工作業前使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防

訓練面

- 設有板橋、台中、高雄三處職業訓練中心，提供員工及承攬商辦理各類職業安全衛生教育訓練
- 2023 年職業安全衛生教育訓練，共計 230 班次、22,358 人次參加，其中包括 20,918 位員工，及 1,440 位子公司、承攬商的員工參與訓練

制度面

- 訂有通報職業危害與危險狀況之事故通報與處理流程，並實施危害辨識與風險評估
- 訂有職業病評估流程，從業人員如有罹患職業疾病之疑慮，可協助其依勞工職業災害保險及保護法規定，至經主管機關認可之醫療機構，由職業醫學科醫師進行系統性專業評估診斷



亮點個案

導入「AI 影像辨識技術」，強化高風險作業管制

- 2022 年起率先採用自行研發之「CEMIS 建設工程管理資訊系統-LEMO 子系統」，結合 AI 影像辨識技術，共採行 16 項安全措施，保障工作者施工安全。
- 已涵蓋 100% 固、客網高風險局限空間作業，於作業前的檢點及審核，2023 年共審視 35,010 張影像，降低局限空間作業風險，保障工作者生命安全。

氣候變遷職業安全調適機制

- 為因應極端氣候，特別是高溫對工作者的健康影響，我們針對戶外作業人員制定了全面的「高溫防護措施」，包括分級管理措施以及相應的作業指引，避免員工因高氣溫環境引起熱疾病之危害。
- 為確保於極端氣候所導致的風雨中作業安全，我們規劃專業「搶修安全保護機制」，透過危害鑑別與風險評估，訂定「風雨中作業的安全作業標準」，確保搶修作業的進行能夠安全可靠，保障施工人員安全。

展現多元健康勞動力推動績效

於 2023 年「TCSA 台灣企業永續獎」，榮獲服務業及資通訊傳播業組單項績效類「職場福祉領袖獎」第一名殊榮，彰顯中華電信近年致力推動友善健康、促進世代共融共好的努力成果。

員工及非員工之職業傷害、職業病一覽表

類別				合計
職業傷害率 (IR)	職業傷害主要類型	-	-	跌倒、墜落、交通事故
	總工作時數 (時)			39,779,200 小時
	可記錄之職業傷害人數	4	4	8
	可記錄之職業傷害率	0.14	0.33	0.20
	職業傷害所造成的死亡人數	0	0	
	職業傷害所造成的死亡率	0	0	
	嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)	0	0	
	嚴重職業傷害率 (排除死亡人數)	0	0	
職業病率 (ODR)	職業病主要類型	-	-	
	職業病案件 (件)	0	0	
	職業病造成的死亡數量 (人)	0	0	
	職業病的死亡比率 (ODR)	0	0	

註

1. 工作總時數：8 小時 × 人數 × 工作天數（以 2023 年工作天 248 日計算）。
2. 職業傷害死亡率 =（職業傷害所造成之死亡人數 ÷ 工作總時數）× 1,000,000。
3. 嚴重的職業傷害率（失能超過 6 個月） =（嚴重的職業傷害人數 ÷ 工作總時數）× 1,000,000。

類別				合計
職業傷害率 (IR)	職業傷害主要類型	-	-	跌倒、墜落、交通事故
	總工作時數 (時)			12,544,832 小時
	可記錄之職業傷害人數	11	1	12
	可記錄之職業傷害率	1.76	0.16	0.96
	職業傷害所造成的死亡人數	0	0	
	職業傷害所造成的死亡率	0	0	
	嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)	0	0	
	嚴重職業傷害率 (排除死亡人數)	0	0	
職業病率 (ODR)	職業病主要類型	-	-	
	職業病案件 (件)	0	0	
	職業病造成的死亡數量 (人)	0	0	
	職業病的死亡比率 (ODR)	0	0	

4. 可記錄之職業傷害率 =（可記錄之職業傷害人數 ÷ 工作總時數）× 1,000,000。（資料來源：依主管機關規定，按月填載之「職業災害統計月報表」彙總資料）
5. 統計數據不包含通勤事故。
6. 進場承攬商定義：係於中華電信營運據點，現場工作之個人或組織，並以宏華公司的數據進行統計。

健康促進活動

提供安全健康的工作環境是我們對員工的基本承諾，除了提供多元福利措施，包括：健康檢查、專題講座，及健康促進活動外，亦致力推動職場運動風氣及支持全民運動，2023 年員工健康照護的支出為 7,489 萬元。

員工協助方案 (EAP)

- 自 2007 年起推動 EAP，為國內早期推動的大型企業之一
- 依據員工個別諮詢議題安排專業顧問（心理師、律師、社工等）諮詢
- 提供員工每年 5 次免費外部專業諮詢服務
- 2023 年服務 512 人次、個案管理師入場服務 5 次、顧問諮詢滿意度達 98%

平衡職場生活

- 全台設置會館達 27 處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿

彈性工時

- 彈性上、下班時段，利於員工取得工作與家庭平衡
- 試辦據點為研究院、總公司、資分、個家、國分、企分

員工餐廳

- 全國營運據點共計 9 處員工餐廳，每月皆進行農藥抽測檢查，提供營養均衡與多元化的餐點選擇
- 食品供應商皆通過嚴謹的食安審查，確保員工吃的安心健康
- 委請專業稽核單位 SGS 抽驗萊克多巴胺、動物用藥、防腐劑及二氧化硫

免費施打流感疫苗

接種流感疫苗可減少罹病率與死亡率，並降低受感染或傳染他人的機會，全國營運據點共計 21 個機構辦理施打接種，符合條件者共計 1,436 名參與接種。



勞工健康服務

- 用網路或電話預約方式提供員工健康諮詢，醫師每月臨場服務 36 次，每次 3 小時，每人次約 30 分鐘
- 使用自主開發「員工健康管理系統」，分析及評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性給予關懷，提供必要之臨場服務，安排醫師與員工面談，提供健康指導與照護

醫師臨場服務次數：432

醫師諮詢服務人次（30 分鐘 / 次）：3,877

護理人員諮詢服務人次：23,363

健康職場

- 針對室內照明、溫度、濕度及空氣品質進行定期檢測、維運與清理
- 提供符合人體工學座椅、對外通風門窗以及室內綠植

遠距工作

- 電話轉接、即時訊息、視訊會議
- OA 網路行政作業：利用 HiGate 遠距辦公或手機行政 M 化服務
- 2023 年起於六都設有共享辦公室，有利於遠地通勤員工就近辦公及兼顧家庭

員工及眷屬健康檢查

- 提供優於法令的健檢照護，員工可依年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當受檢套餐，共 16,092 人接受檢查
- 員眷享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共 3,557 人參加

員工健康促進活動

- 健康專題講座、知性之旅、健康篩檢、公益活動（淨灘、捐血、淨化環境）各類球賽（籃球、壘球、羽球等）、急救相關課程、減重相關課程、疫苗接種、社團（有氧舞蹈、瑜珈、太極拳）及其他大型活動（健走、慢跑）等，共辦理 503 場次、35,030 人次參與
- 每月發布健康衛教資訊至少 2 則，宣導正確疾病預防概念、增進員工健康意識



女性員工健康照護

- 關心女性員工健康，提供全面性照護，特別在癌症預防和篩檢：子宮頸抹片共 1,064 人，乳房攝影共 509 人
- 員工健康檢查新增乳房和骨盆腔超音波，並補助乳房超音波檢查 1,220 人，骨盆腔超音波檢查 3,402 人
- 辦理多元健康講座，參與率達 95%
- 提供優質哺（集）乳室，全國營運據點 28 個機構共設置 44 處
- 2023 年 16 處參加衛生局優良哺（集）乳室評選，全數通過，計有 6 處開放民眾使用

營造幸福企業

員工是企业成長與競爭力的基礎，我們秉持「不裁員不減薪」原則，在台灣即將邁向超高齡化社會之際，積極響應國家生育政策及留住年輕人才，提供多元、優於法令之生育及福利措施，鼓勵員工「願婚、敢生、樂養」，實踐永續發展的幸福企業。

中華電信長期投入員工照顧成果，榮獲 1111 人力銀行 2023 幸福企業《科技研發》金獎殊榮，以及天下雜誌旗下親子天下雜誌首度舉辦的「親子天下友善家庭職場獎」，讓社會大眾了解我們在社會責任、創新及持續發展方面的卓越表現，再度獲得廣大民眾認同與肯定。



育兒友善職場

2022 年起，推動下列育兒友善福利措施，讓員工照顧幼兒及家庭無後顧之憂，相關機制包括：

- 撫育 3 歲以下幼兒，可申請每工作日減少工作 1 小時，薪資照給且不影響全勤、考績；夫妻若同為中華電信員工，亦可一起申請。2023 年申請人數共 1,556 人，創造 141,844 小時陪伴育兒時光。
- 2024 年起擴大實施放寬為育有 6 歲以下幼兒之員工皆可申請，嘉惠更多有需要的員工。
- 於六都設立 9 處共計 16 班職場互助教保服務中心，收托 2 歲至 6 歲員工子女、孫子女，提供教育及照顧服務，讓員工能兼顧家庭與工作。
- 另考量員工因公務忙碌，可能無法準時前往教保中心接小孩下課，於 2023 學年開始，提供免費延時服務，讓爸媽不用急匆匆趕下班接孩子。
- 2023 年福利再加碼，除了提高 0~6 歲每月托育津貼，另外加給生育補助每胎 2 萬元。



優於法規的育嬰津貼

我們早在 2006 年，即率先實施育嬰留職停薪制度，支持員工在事業與家庭之間取得平衡。員工在育嬰留職期間的前六個月，可根據《就業保險法》領取育嬰津貼，期滿後公司再發予「勞保投保薪資一半」的育嬰留職停薪津貼，優於法規要求。

2023 年，共有 115 名員工申請了育嬰留職停薪制度，其中有 105 人順利請領了育嬰津貼，總計發放育嬰津貼共計 13,860.06 仟元。

年度	項目			合計
2023	符合育嬰留停申請資格人數 A	1,022 人	358 人	1,380 人
	實際申請育嬰留停人數 B	22 人	93 人	115 人
	育嬰留停申請率 (B / A)	2.15%	25.98%	8.33%
	應復職之育嬰留停人數 C	19 人	53 人	72 人
	申請復職人數 D	18 人	65 人	83 人
	復職率 (D / C)	94.74%	122.64%	115.28%
2022	育嬰留停復職總人數 E	22 人	71 人	93 人
	申請復職後服務滿一年人數 F	20 人	70 人	90 人
	育嬰留停復職留任率 (F / E)	90.91%	98.59%	96.77%

註

1. 2023 年符合育嬰留停申請資格人數 **A**：2023 年間育有 3 歲以下幼兒（依員工眷屬資料）的員工人數。

2. 2023 年應復職之人數 **C**：2021-2023 年申請，並應於 2023 年復職的人數。

3. 2023 年申請復職之人數 **D**：2021-2023 年申請，並於 2023 年復職的人數。

4. 復職率：（當年度申請復職人數 / 當年度應復職人數）×100%。

5. 留任率：（前一年度復職後持續工作一年的人數 / 前一年度復職人數）×100%，前一年度復職後持續工作一年的人數包含再次留停者。



優於法規的假別

	 CHT	 勞基法
特休	服務年資滿 7 年 ➡ 21 日 服務年資滿 10 年 ➡ 28 日 服務年資滿 15 年 ➡ 30 日	服務年資滿 7 年 ➡ 15 日 服務年資滿 10 年 ➡ 16 日 服務年資滿 15 年 ➡ 21 日
喪假	特定親屬皆優於法規	視特定親屬給予有薪假
事假	有薪 5 日	無薪
家庭照顧假	事假與家庭照顧假併計有薪 7 日	無薪
病假	全薪	半薪
生理假	全薪	半薪
娩假	42 日 不計休息日、例假、國定假日	8 週 含休息日、例假、國定假日
產檢假	10 日	7 日
流產假	全薪	無薪
陪產檢及陪產假	10 日	7 日

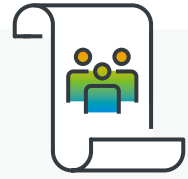
津貼 / 補助與體育活動

	活動內容 / 場次說明	參與 / 受惠人數	投入 / 補助金額
 育嬰津貼	依《就業保險法》給付六個月津貼，中華電信政策另外給付勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼	105 人	13,860 仟元
 托兒補助	員工子女符合 0~6 歲補助資格者，由系統自動補助 12,000 元 / 年	3,502 人	35,414 仟元
 體育活動	100% 營運據點辦理路跑 12 次、健行 125 次、球類 82 次及其他活動 344 次（爬樓梯、健康操、散步、健康講座等）	34,908 人	14,563 仟元
 持股信託	員工參與率高達 90%，投入之買股金額高達 16.5 億元，計入公司補助金額後，持股信託總投入買股金額達 21.4 億元，員工持股會也成為公司第三大股東	18,106 人	2,143,516 仟元
 子女教育補助	每年 2 次（上、下學期）	21,701 人	98,170 仟元
 結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚補助	293 人	732.5 仟元
 生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	464 人	7,740 仟元
 喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪葬補助	115 人	575 仟元
 育兒減少工時	員工撫育 3 歲以下幼兒之員工，可申請每工作日減少工作時間 1 小時，薪資照給	1,556 人	34,042 仟元
 休閒體育空間	體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、桌球場、綜合型活動空間、卡拉 OK、員工會館	活動空間 15,608 坪	

註
相關福利以提供中華電信不定期契約員工為主，未包含子公司。

退休保障

依據《中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點》以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定辦理員工退休事宜。



《勞動基準法》

按月提撥每月薪資總額上限 15% 的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為 339 億元（若有不足將由公司撥補差額）。



《勞工退休金條例》

按月提撥不低於其月提繳工資 6% 的勞工退休金，儲存於員工在勞動部所設立之勞工退休金個人專戶。

註

月提繳工資為員工每月工資對照「勞工退休金月提繳工資分級表」適用級距工資，且每年依法調整。

退而不休・經驗傳承

回甘樂活 員工退休 關懷班

- 為協助員工適應並創造退休後優質生活，中華電信學院辦理「回甘樂活員工退休關懷班」，2023 年計辦理 8 場次、共 575 人次參與。
- 持續捐助「中華電信退休同人協進會」450 萬元辦理相關活動；捐助 150 萬元辦理旅遊活動，及 100% 營運據點志願服務人員春節餐費 30 萬元。

顧問聘任 要點

- 為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》，顧問分為有給職與名譽職二類。
- 執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。

亮點個案

員工分享－多元福利，助力平衡工作與家庭

員工家庭生活幸福美滿，是成就公司永續經營發展重要的動能，因此，我們致力落實員工及其家庭照顧，鼓勵員工兼顧工作與家庭生活。2022 年推出全台首創育兒減少工時制度，家有 3 歲以下幼兒的員工可申請每日減少 1 小時工時（不扣薪），受到員工熱烈迴響；2024 年起擴大實施，放寬為育有 6 歲以下幼兒之員工皆可申請，以嘉惠更多有需要的同仁。

“

公司重視集團內的新人員工

公司辦理集團結婚大大減輕了新人舉辦婚禮的壓力，盛大公開的正式證婚，感受到滿滿的儀式感；優於勞基法的 14 天婚假能規劃運用在婚禮和蜜月上；全台各地都有會館，鼓勵我們員工休假入住會館，不僅達到休閒放鬆的目的，業能領到公司的旅遊休假及特休之補助費用。

—— 李管理師分享



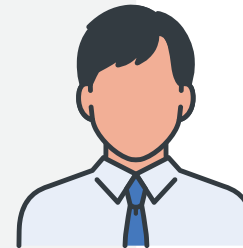
”

“

家有幼兒 - 平衡工作 / 家庭

公司提供幼兒滿三歲前減少一小時工時跟教保中心的福利，有效減輕新手爸媽員工的負擔，增進員工的穩定性、向心力。減少一小時工時讓員工下班時間更彈性，不會因趕路接小孩而危險，小孩早點見到爸媽也很開心，提升幸福感；公司於園區內設立教保中心，小孩可托育園區內，工作時不掛心，增加員工心裡安定感，提升工作效率。另，定期舉辦 ESG 淨灘活動，帶小孩參加不僅有助環境永續，更可藉此機會教育（如：海龜的鼻子為什麼有吸管），達到寓教於樂的效果。

—— 王高級工程師分享



”

返鄉、異地上班

我們設有多個共享辦公室，供員工返鄉辦公；2023 年為發展南部研發及技術並創造就業機會，於高雄亞灣創立研發技術中心，重點發展 AI、資安等相關企業應用服務，除了擴大招募南部優秀人才，也鼓勵員工返鄉服務，以兼顧工作與家庭的支持。



留才增給持股信託獎勵金

為積極推動引才、留才計畫，進而提升員工忠誠度、穩定性及永續發展性。2024 年規劃針對勞退新制員工規劃「增給持股信託獎勵金」留才方案，輔以相關索回機制。

公共政策參與

策略與意涵

公共政策不僅會影響國家經濟發展，更能促進及帶動社會的進步。對此，我們積極參與相關公協會組織及活動，結合我們在資通訊技術的核心能力，支援對社會大眾有益的公共政策與活動，包括文化、藝術、體育等，積極發揮企業社會影響力。

我們參與將近 100 個國內、外公協會，藉由與同業、異業間的交流與合作，提升中華電信的技術能力，展現中華電信在產業中的領航角色，帶動整體產業鏈的發展。

指標性公協會

 5G 智慧杆標準推動聯盟 參與狀況 副會長 贊助 / 會費 20 萬元	為即時掌握 5G 智慧杆國內外技術規格，與台灣相關產業結盟組隊，共同爭取國內外智慧杆商機。
 台灣上市櫃公司協會 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 10 萬元	與各產業交流與合作，透過活動凝聚業界對產業發展的共識，並爭取合作之機會。
 台灣雲端物聯網運算產業協會 參與狀況 副理事長 贊助 / 會費 10 萬元	以推動台灣雲端與物聯網產業發展為出發，並擴大參與各項國際交流，促進整體產業的健全發展。
 太平洋電信協會 (PTC) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 14 萬元	PTC 為世界知名電信組織，我們自 1978 年起即為創始會員，歷任董事長為中華電信在 PTC 的代表人。
 台灣電信產業發展協會 (TTIDA) 參與狀況 理事長 / 理事 / 監事 贊助 / 會費 10 萬元	我們關心台灣電信產業，透過參與 TTIDA，共同促進產業整體發展。
 社團法人台灣通訊學會 參與狀況 理事 贊助 / 會費 10.9 萬元	強化電信與廣播電視跨領域互動，降低下世代管制革新政策所可能帶來的衝擊與影響。
 社團法人中華民國企業永續發展協會 (BCSD) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 12 萬元	為世界企業永續發展協會 (World Business Council for Sustainable Development, 簡稱 WBCSD) 的全球聯盟組織，結合企業界的力量，以達成企業永續發展之目的，推行各項永續發展方案。



 遠見共好圈 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 15 萬元	全台第一個 ESG 和 USR 永續整合平台，透過 ESG 遠見共好圈成立，培養更多具備進步觀念的人才。
 APSCC (Asia-Pacific Satellite Communications Council) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 16 萬元	掌握衛星通訊應用與技術，擴展衛星業務與技術成長。
 GSM 協會 (GSMA) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 400 萬元	透過參與 GSM 協會漫遊平台、會議與國際交流活動，掌握及了解世界生態系脈動，促進產業發展。
 財團法人台灣網路資訊中心 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 44.1 萬元	以促進、協調全國與國際國際網路組織間交流與合作，促進整體產業的健全發展。
 台灣無人機大聯盟 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 2.2 萬元	與無人機相關應用產業建立關係，發揮影響力立足產業關鍵地位。

氣候相關公協會

 台灣淨零排放協會 參與狀況 常務理事 / 理事 贊助 / 會費 15 萬元	協助企業會員實踐淨零排放，並成為企業與政府之溝通橋樑，進而促成台灣達成淨零轉型。
---	--

ESG 與文化 — 支持文化產業

中華電信長期支持並參與各項文化、創意產業及藝文活動。我們深信，文化是一個國家的軟實力，將文化議題融入 ESG 策略及行動，將有助推動我國文化與創意產業的發展，並有助提升企業文化。

對此，我們提供 5G 專網、行動邊緣運算、AR / VR 應用科技等專業技術協助，讓人們更容易享受數位文化娛樂，並協助文化發展應用案，與文化機構合作，共同開發數位文化內容，進一步推動台灣文化創意產業發展，2023 年於文化領域投入資源超過 6 仟萬元。

國家兩廳院

拉緯人男聲合唱團
「向生命乾杯」5G 沉浸音樂會

嘉義市文化局

嘉義市立博物館
展望諸羅 5G 數位應用互動

台南市政府

5G 元宇宙科技
推動城市行銷服務

屏東縣政府

「穿越時空 ~ 聲影再現」
民謠與 5G 異地共演

文化部

「虛實交映 - 恆春古城風華再現」
示範計畫

桃園市文化局

陽光劇場
LED 次世代虛擬攝影棚

奇美博物館

「AR 實境遊戲」體驗場

台鹽七股鹽場及馬祖遊客中心

WebAR 導覽應用

屏東丹路國小

VR 師生共學的教材導入

捐贈偏鄉少棒隊球具

- 贊助桃園縣龜山國小 20 萬元出國參賽旅費，取得亞太區代表權，獲得世界季軍殊榮
- 贊助台灣世界少棒聯盟偏鄉少棒百萬培育基金，捐贈球具並邀請青少年球員至台北大巨蛋觀賞亞錦賽開幕戰

