

中華電信 2026 年第 2 季利害關係人議合成果

民國 115.08.07 第 11 屆第 6 次董事會通過

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2026 年第 2 季溝通實績	連絡資訊
股東	經營績效	- 股東大會/每年 1 次 - 股東專線/即時 - 函覆個別股東提問；針對影響公司營運之重要議題，另於年報及網站中表述與回應	- 召開股東大會 - 接聽 99 通股東來電	股務專線: 02-2394-1845
機構投資人	- 經營績效 - 產業發展趨勢與因應策略	- 法人說明會/每季 1 次 - NDR 及券商舉辦之投資人會議/不定期 - 投資人來訪/隨時 - 於法說會、券商舉辦之投資人會議及投資人來訪會議中說明；平時透過信件與電話即時回應	- 召開 1 場法人說明會 - 參加 6 場券商舉辦之投資人會議 4 場投資人來訪/電話會議	聯絡人: 蔡卓芬 (chtir@cht.com.tw)
員工	- 薪資與報酬 - 勞資關係	- 員工信箱來函/隨時 - 以電話或回信說明，針對較重要事件則內部簽處	收到 59 件(來函、來電)，其中僅 10 件係員工來函	聯絡人: 徐瑋辰 (erickxu@cht.com.tw)
工會	- 勞資溝通 - 薪酬福利制度	- 協商會議/不定期 - 勞資會議/2 個月 1 次 - 針對提案於會議前多次溝通，並於會議中達成共識，做成會議紀錄	- 協商會議 0 次(討論提案 0 案) - 勞資會議 1 次(討論提案 7 案) - 針對相關議題與工會達成多項共識	聯絡人: 許亞煊 (hsuan@cht.com.tw)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2026 年第 2 季溝通實績	連絡資訊
客戶	客服專線 ● 業務申辦及障礙申告 ● 寬頻上網技術諮詢 服務中心 ● 產品與服務 ● 行銷價格資訊 ● 業務技術諮詢	● 專線服務量/隨時 ● 來客量/隨時 ● 針對客戶諮詢及申辦事項，協助回覆或受理相關業務，並確保客戶意見充分轉達所屬處理單位	● 全專線服務量約 820 萬件 ● 來客受理業務 702.6 萬件 ● 受理聯單 283.2 萬件	市內電話專線: 123 行動電話專線: 0800-080-123 (代表號)
供應商	● 供應商管理與分級 ● 供應商溝通與合作 ● 永續教育	● 供應商交流會/每年 1 次 ● 供應商環境教育訓練/每年 1 次 ● 供應商 ESG 輔導訓練/每年 1 次 ● 訂定並揭露供應商永續供應鏈管理相關規範，推動永續供應鏈倡議，每年定期推動供應商進行自評、環境/ESG 教育、二者稽核及供應商交流會等多項活動	邀請 120 家供應商 144 人參加 CDP 供應鏈專案教育訓練	聯絡人:徐郁為 (sy@cht.com.tw)
NGO/NPO/ 外機構	● CSR 資訊交流 ● 永續活動 ● 慈善捐助溝通 ● 社會共融溝通 ● 社會參與 ● 縮短數位落差 ● 創造數位機會	● NGO、NPO 交流(來訪、出席)/不定期 ● 蹲點台灣/每年 1 次	● 完成 889 場次 NGO、NPO 交流(來訪、出席)，於 CSR 議題上充分回應上述利害關係人需求 ● 2026 蹲點計劃共計招募 30 組(一組 2 人)學生團隊參與，來自 25 校 41 個系所。 ● 完成二梯次行前培訓課程。	聯絡人: 林維娟(chtcsr@cht.com.tw)
媒體	● 經營績效	● 發送新聞稿/隨時 ● 記者會/不定期	● 發送 105 篇新聞稿 ● 舉辦 4 場記者會	聯絡人: 陳怡君(esther@cht.com.tw) 陳美君 (maggiechen@cht.com.tw)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2026 年第 2 季溝通實績	連絡資訊
政府部門/ 民意機構	● 業務相關之選民陳情 ● 協調會議與會勘(通訊建設或障礙排除)	● 記者會、公聽會/不定期 ● 陳情案及協調會議/隨時 ● 業務會勘/隨時 ● 進行國會與政府部門之溝通、遊說與互動 ● 因應中央部會、地方政府與國會議員辦公室或地方服務處之請託要求，就本公司所涉業務範圍，盡力於時限內協助與改善	● 參加委員會、記者會、公聽會 23 場次 ● 完成陳情案 148 場次 ● 進行業務會勘、協調會議 55 場次	聯絡人: 林迪生 (disson@cht.com.tw)
主管機關	● 法規遵循 ● 法規變動因應 ● 消費者權益保護	● 來函、會議、拜訪/不定期 ● 每週參與主管機關相關會議	● 透過拜訪、會議及函文與主管機關溝通，反應法規變動造成的影響並提出建議	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)
同業	● 政府政策 ● 產業發展	● 會議/不定期 ● 會議中與同業充分溝通討論，達成共識，建立有利於產業發展之公平競爭環境	● 參加 31 次會議	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)