

經營者聲明

歡迎各位閱讀中華電信出版的第13本CSR報告書。中華電信深耕企業社會責任，發揮我們在資通訊產業及技術上的優勢，期望能幫助台灣相關產業生態系共同實現永續發展目標，創造更多正面社會影響力。2019年，中華電信不畏電信市場競爭激烈，積極回應各項挑戰，成功站穩行動、寬頻、MOD影視平台市場的領導地位。2020年初，亦順利取得5G的最佳頻譜組合，為未來的長遠發展建立競爭優勢，邁出穩健的第一步。

面臨氣候變遷引發的重大經濟風險，中華電信持續推動「低碳經濟·永續供應鏈」倡議行動，依循ISO 20400 永續採購指南，落實綠色採購，加入CDP 供應鏈專案，帶動上百家供應商進行碳管理，並積極推動供應商永續分級管理制度，實踐「綠色企業」之理想。2019年我們領先業界，完成板橋IDC機房、三創服務中心「ISO 14046水足跡」及「ISO 14067碳足跡」兩大國際環境標準的導入及驗證，成為業界第一家同時取得雙項國際環境標準的電信業者。其中，三創服務中心更通過SGS-Taiwan碳中和(PAS 2060)認證，除了勵行節能減碳措施，並購買來自彰濱風力發電之碳權，抵銷門市因日常營運所產生的碳排放，成為台灣首家「無碳電信門市」，以創新思維及務實行動，為台灣環境永續發展作出實質貢獻。

在社會共融面上，身為國際級永續企業，我們首創「我愛SDGs」(5I SDGs)倡議，具體接軌聯合國永續發展目標(UN SDGs)。秉持「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」五大永續策略，長期落實「企業經營永續發展」、「符合國際環保趨勢」、「實質幫助弱勢族群」理念，善盡企業社會責任。透過360度的數位包容行動，發揮ICT產業核心能力，並鼓勵偏佈全台的企業志工，深入台灣各個社區服務，期能達成「永續數位共融5I-SDGs」目標。由台灣出發，向全球展現中華電信連結永續發展目標的具體貢獻。

2020年初，新冠肺炎(COVID-19)疫情蔓延，為確保營運不中斷及人員健康，中華電信在第一時間即訂定「嚴重特殊傳染性肺炎」防疫應變計畫，並積極投入自有的科技能量，協助政府進行防疫工作，確保疾管及醫療單位通信保障，更包裝多種防疫產品，協助企業及校園透過視訊維持日常、避免群聚，同時提供免費行動加值服務，陪伴民眾居家隔離，讓社會運行更順暢。

回顧2019年

中華電信表現卓越備受外界肯定

- 連續8年入選道瓊永續指數成分股(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)
- 榮獲Frost & Sullivan「亞太新興市場最佳電信業者獎」及「年度台灣最佳行動服務與最佳IDC服務業者」
- 公司治理評鑑結果列為前5%
- 入選「臺灣永續指數成分股」(Taiwan Sustainability Index, TWSI)
- 入選「富時社會責任新興市場指數成分股」(FTSE4Good Emerging Index)
- 《遠見雜誌企業社會責任獎》年度大調查電信服務業「楷模獎」
- 《台灣企業永續獎》「企業永續報告獎TOP50白金獎」等6大獎
- 台灣客服中心發展協會 2019 CSEA卓越客服大獎「最佳智能客服系統應用」及「最佳服務創新企業」獎
- 《遠見雜誌》2019年遠見五星服務獎「電信類首獎」

其他主要關鍵永續成果尚包括

- 綠能發電量業界第1，裝置容量累計達600.745kWp
- 連續9年召開CSR供應商夥伴交流會，累積1,200位供應商參與
- 連續2年加入CDP供應鏈專案，帶動100家供應商力行碳管理，供應鏈減碳量達412萬噸CO₂e
- 推動「蹲點·台灣」計畫超過10年，引領60校100系所學生深入全台鄉鎮，影像記錄超過330支
- 推動「伴你好讀」社區網路課輔服務超過11年，累計4,460人次大學伴透過網路提供2,875人次小學伴課後輔導
- 建置「EYE 社會創新客服中心」近10年，幫助視障朋友學習與就業

秉持不斷創新的品牌精神，中華電信將以客戶為中心的「5G+轉型」雙軸並進的策略，帶動公司進入5G時代。在「鞏固核心業務、開拓新興業務、成本優化及提升基礎能力」的基礎上持續精進，建構最大頻寬、最廣涵蓋率的4G/5G行動寬頻網路，帶動數位經濟發展及智慧生活多元應用；以滿足多元消費時代的需求，奠定企業中長期發展基礎，成為最有價值與最值得信賴的資通訊公司。

「中華電信，不只是中華電信」，我們期望透過科技串起善的循環，用心傾聽及回應社會需求，隨著物聯網與數位創新服務發展，中華電信將成為「智慧生活的領導者」及「數位經濟的賦能者」，持續發揮資通訊產業的技術核心優勢，戮力協助台灣產業發展，並促進知識、技術資源分享，創造更多正面的社會能量，也期望各位能持續給予中華電信支持及鼓勵。

中華電信股份有限公司
董事長

謝繼茂

