



2020年重大議題一 新冠肺炎(COVID-19)防疫措施

2020年農曆春節期間，COVID-19疫情爆發、蔓延全球，無論企業或個人，都受到嚴重的衝擊。我們身為國內龍頭企業，全面「超前部署」、「持續滾動式精進」，緊急召集菁英團隊，提前收假返回工作崗位，迅速成立指揮中心，投入國家防疫隊行列，訂定《中華電信因應「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」防疫應變計畫》，做為因應防疫的「整體解決方案」。

「中華電信防疫國家隊」，同時兼顧支援弱勢族群，展現社會關懷，發揮我們資通訊技術的優勢，將多項先進的資通信技術，應用在防疫工作裡面，透過系統化的應用，讓政府能夠在防疫工作上，做到最即時、最精準、最到位，更獲蔡總統肯定為「防疫國家隊科技領頭羊」。

對員工

針對COVID-19疫情，擬定內部抗疫計畫，發布「各階段疫情防疫措施」、啟動「全員進入園區量測體溫及酒精洗手」、辦理「防疫措施抽檢」、「追蹤關懷疫情匡列員工」、「製作防疫宣導」等相關措施，展開十大防疫保護措施。

[中華電信十大防疫措施](#)

關懷處理個案—鑽石公主號

疫情期間，A同仁與家人於鑽石公主號郵輪上旅遊，配合日本所做海上隔離措施，隔離期間備受壓力，公司主動、親切、迅速回應關懷同仁。

2月5日

日本衛生當局要求鑽石公主號須於海上隔離14天

2月7日

直屬主管通報，A同仁及家人在郵輪上，憂心因隔離影響工作及差假；公司當日快速回應，核予公假

2月10日

因應郵輪疫情日益嚴峻，A同仁服務單位、人資與職安單位共同成立LINE關懷小組，隨時關懷同仁情況

2月21日

取得檢疫陰性證明，A同仁搭上回台包機

I'M GOOD!!



A同仁安全搭包機平安返台後，至集中檢疫所續接受嚴格隔離檢疫14天，加油應援團持續給予關懷，於集中檢疫所隔離期滿、順利回到職場。

對客戶



企業客戶

我們主打「不在辦公室：也能放心開會、安心辦公、便捷聯網」的企業服務，「U企業整合通訊」、「Amazon Chime通訊服務」、「Amazon WorkSpaces桌面即服務解決方案」及「SSL VPN遠端安全存取服務」，配合嚴謹的資安監控，協助企業於防疫期間，正常營運並且降低營運成本。



對社會

我們積極參與政府防疫的重點工作，歸納為下述六大類別，均不涉及個資違法之情事。

防疫專用手機

- 配合疾管署「入境防疫及檢疫追蹤」需求，配發給特定居家隔離/檢疫者使用。
- 共組裝防疫專用手機2,400支、警政專用手機200部、民政及衛政專用手機760部，合計3,360部緊急專用手機。

運用大數據分析技術

- 預判防疫路線：運用大數據分析技術，推估確診/高風險者停留的關鍵軌跡點位，及可能接觸者名單，供疾管署後續追蹤與發送告警簡訊，有效降低病毒擴散風險。
- 人潮熱點示警：提供全國景點人潮熱點資訊，供民眾及警政單位參考。

支援「1922防疫諮詢關懷專線」及0800移民署外籍人士服務熱線

- 動員500人支援1922防疫專線及移民署服務熱線，最高單日投入超過425人。
- 配合衛福部，成立居家檢疫關懷團隊，即時提供正確防疫知識、掌握民眾健康狀況。
- 2020全年1922防疫專線總進線量高達180萬通，平均應答率86%，超越目標(80%)；移民署外籍人士服務熱線累計話務量34萬通。

疫情監管制系統研發維運

- 自主開發「疫情監管制系統」，透過檢疫專用手機或居家檢疫者自有的手機位址，判斷受檢疫者是否確實待在匡列的位置。
- 聚合電信業者資料，以利疾管署掌握居家隔離/檢疫者，納管人數達16萬人。

確保防疫通信品質

- 配合「口罩實名制」政策，全國健保藥局6,245路電路納入即時監控。
- 針對鄰近傳染病指定隔離醫院加強信號及涵蓋設施，確保醫院行動信號品質優良。
- 提供專線、MOD、Wi-Fi及增建擴充行動基地臺，強化防疫隔離區之通訊品質。

電信服務資費優惠

- 針對受疫情影響的企業、學校，適度調降電信費率、減少負擔，針對經濟特別弱勢學生，無償提供1萬門預付卡。
- 支援政府「口罩實名制」政策，提供「免費簡訊」及「電子郵件」服務各500萬則。
- 配合政府防疫宣導，免收MOD公播旅宿業者3個月費用，觸及人數達800萬人次。

一般消費者

為降低客戶臨櫃接觸風險，提供全年24小時的0800免付費客服專線、開發互動式IVR語音應答系統、線上/簡訊/網路客服及App等多元自助管道，讓客戶在家也能安心辦理電信業務。

除此之外，因應防疫措施延後開學，中華電信「i寶貝智慧聲控服務」提供說故事、聽音樂等服務，成為家長防疫期間AI好幫手，除了運用聲控服務陪伴孩童、接收最新防疫資訊，還可結合「PickMeUp接送助手」功能，精準掌握家長到校時間，減少接送學童時的交叉感染風險。