

Chapter

3

重大議題 與衝擊

我們期望讓所有關注電信業、關注中華電信邁向永續發展的利害關係人，更能聚焦在中華電信積極投入且具產業影響力的CSR議題上，這也有助於中華電信更專注深化行動內容，及提升資訊揭露的品質。



年度**重大議題判別流程**，始自意見回饋、外部調查問卷，由CSR秘書處進行各面向議題識別、六大工作小組進行議題分析，並**依議題重大性及影響程度進行排序**，以確認年度議題識別結果



按**AA 1000SES:2015利害關係人議合標準**，建立利害關係人辨識及議合流程，並透過多元管道，與利害關係人互動及溝通

2020年重大議題與衝擊 32

利害關係人共融 36

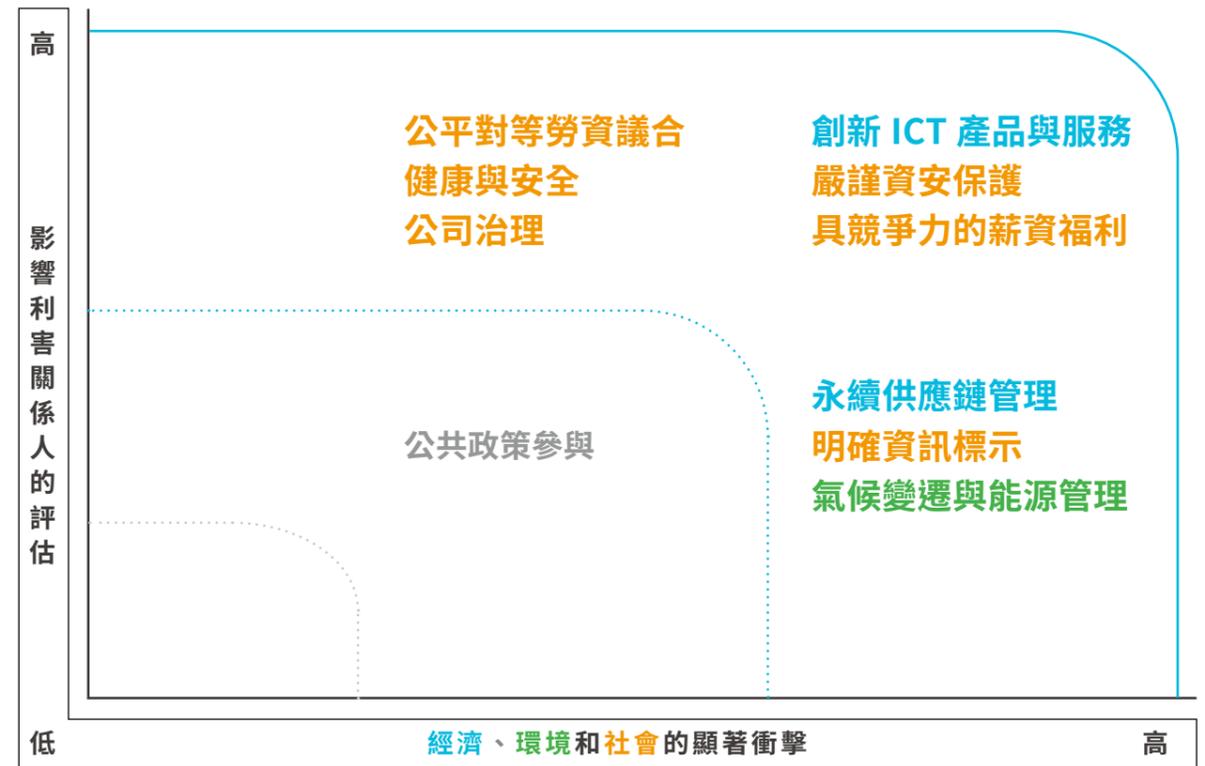
2020年重大議題與衝擊

中華電信為綜合電信服務業者，除了營運據點及機房、數據中心因業務需要使用電力外，相關服務流程及日常營運，並不會對環境及社會造成重大負面衝擊。但我們明白，中華電信遍布全台的營運據點、超過2萬名的員工、價值鏈採購與供應能力，及各項資通訊產品及服務，對台灣產業、經濟發展及社會大眾生活，可帶來正面的轉型契機及商機，因此，我們更積極掌握機會，致力降低重大CSR議題可能帶來的風險。

重大主題	組織內			組織外	
	中華電信	宏華子公司	資安子公司	工程類供應商	設備類供應商
經濟績效	●	▲	▲		
市場地位	●				
能源	●			□	□
供應商環境評估	●			□	□
勞雇關係	●	▲	▲		
職業安全衛生	●	▲	▲	□	□
供應商社會評估	●			□	□
行銷與標示	●	▲	▲		
客戶隱私	●	▲	▲		
社會經濟法規遵循	●	▲	▲	□	□

- ：表示直接造成衝擊；▲：表示間接造成衝擊；□：表示因商業關係而產生的衝擊。
- 除中華電信組織內（包含2家子公司）衝擊外，外部衝擊係以「供應商類型」辨識其所造成之衝擊。
- 中華電信業已推動相對應管理方針及行動，詳細議題資訊，請參考其所對應之章節頁碼。

重大議題矩陣



- 重大議題門檻值設定：X軸與Y軸排序皆達2.5分以上(滿分3分)。
- 中華電信自願揭露非2020年鑑別之重大主題，請詳GRI內容索引(p.138-139)標示「*」之主題。

重大議題判別流程



重大議題說明

ESG 面向	重大議題	對中華電信的意義	對應之GRI準則主題	管理方針 (頁碼)	績效成果 (頁碼)	對應之UN SDGs
 環境	氣候變遷與能源管理	我們以成為「綠色企業」為目標，期望在能源與氣候變遷議題上，更強化核心職能，辨識相關風險與機會，引領低碳產業的發展。	能源	p.96	p.96	 
	具競爭力的薪資福利	優於法定標準及產業平均的薪資，強調員工福祉，以行動讓員工安心致力於工作，共享經營成果。	市場地位	p.65	p.65	  
 社會	公平對等勞資議合	透過正式議合會議，與員工確認權利與義務之協議，以保障勞資雙方權益。	勞雇關係	p.64-65, 68	p.65-67	 
	健康與安全	導入國際職業安全與衛生管理系統，確保各項作業流程符合程序規範，以避免職業傷害之情事。	職業安全衛生	p.75	p.75-76	
	明確資訊標示	正確傳達產品與服務資訊，並主動提供說明、使用規範，確保消費者清楚產品與服務過度使用之影響。	行銷與標示	p.19	p.19, 85	 
	嚴謹資安保護	身為國內最大的綜合電信服務提供者，隨著外部資安環境威脅與法遵調整，我們持續強化流程與制度規範，為了消費者資料保護，不斷精進資訊安全系統及管理策略。	客戶隱私	p.51, 88-89	p.51, 88-89	 
	公司治理	正派經營是中華電信堅持的核心價值，以各項政策與宣導，促使所有員工恪遵法律規範。	社會經濟法規遵循	p.19	p.19	 
 公司治理	創新ICT產品與服務	受到全球產業鏈的影響，中華電信更積極強化既有的核心業務，透過創新 ICT 產品與服務，帶來營收動能，更能提高股東長期持有股票的意願。	經濟績效	p.18	p.18	  
	永續供應鏈管理	我們對供應鏈的影響力不容小覷，有責任帶領供應鏈夥伴，履行符合國際供應鏈 ESG 管理規範之作為，引領資通訊產業邁向永續。	供應商環境評估 供應商社會評估	p.108	p.105-111	

利害關係人共融

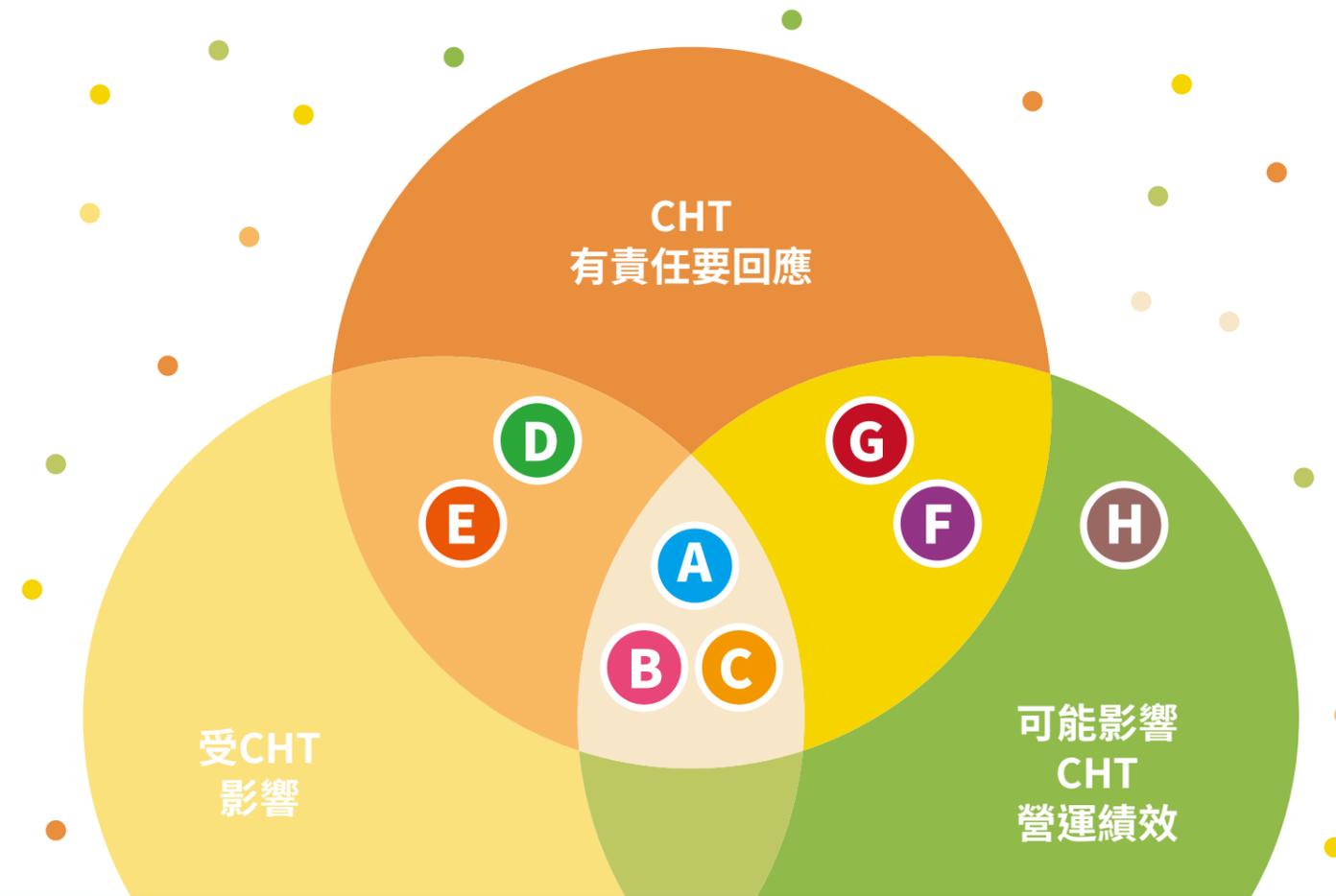
「中華電信，不只是中華電信」，除了產業發展及競爭，身為台灣電信業領導品牌，除了好的產品、服務及獲利，我們更注重如何扮演好企業公民的角色，發揮社會影響力。因此，中華電信重視內、外部利害關係人聲音，用心傾聽、回應並滿足其需求。

關鍵利害關係人及相關議題的辨識，是落實企業社會責任的核心工作，我們每年初編製ESG報告書的起始會議，皆會邀請各部門人員參與，針對當前關鍵利害關係人及其重視的議題進行討論與交流，並取得共識，以做為報告書揭露內容的重要參考依據。在推動企業社會責任活動或資訊揭露時，全面徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，相關機制包括：

- 針對ESG報告書，舉行「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行ESG相關議題研討會及相關論壇
- 每年定期舉辦「中華電信CSR供應商夥伴交流會」
- 設置企業社會責任、基金會專責人員
- 首創「企業社會責任影片專區」及中華電信官方YouTube頻道CSR播放清單，不定期記錄各項企業社會責任行動成果，並蒐集內、外部回饋資訊。

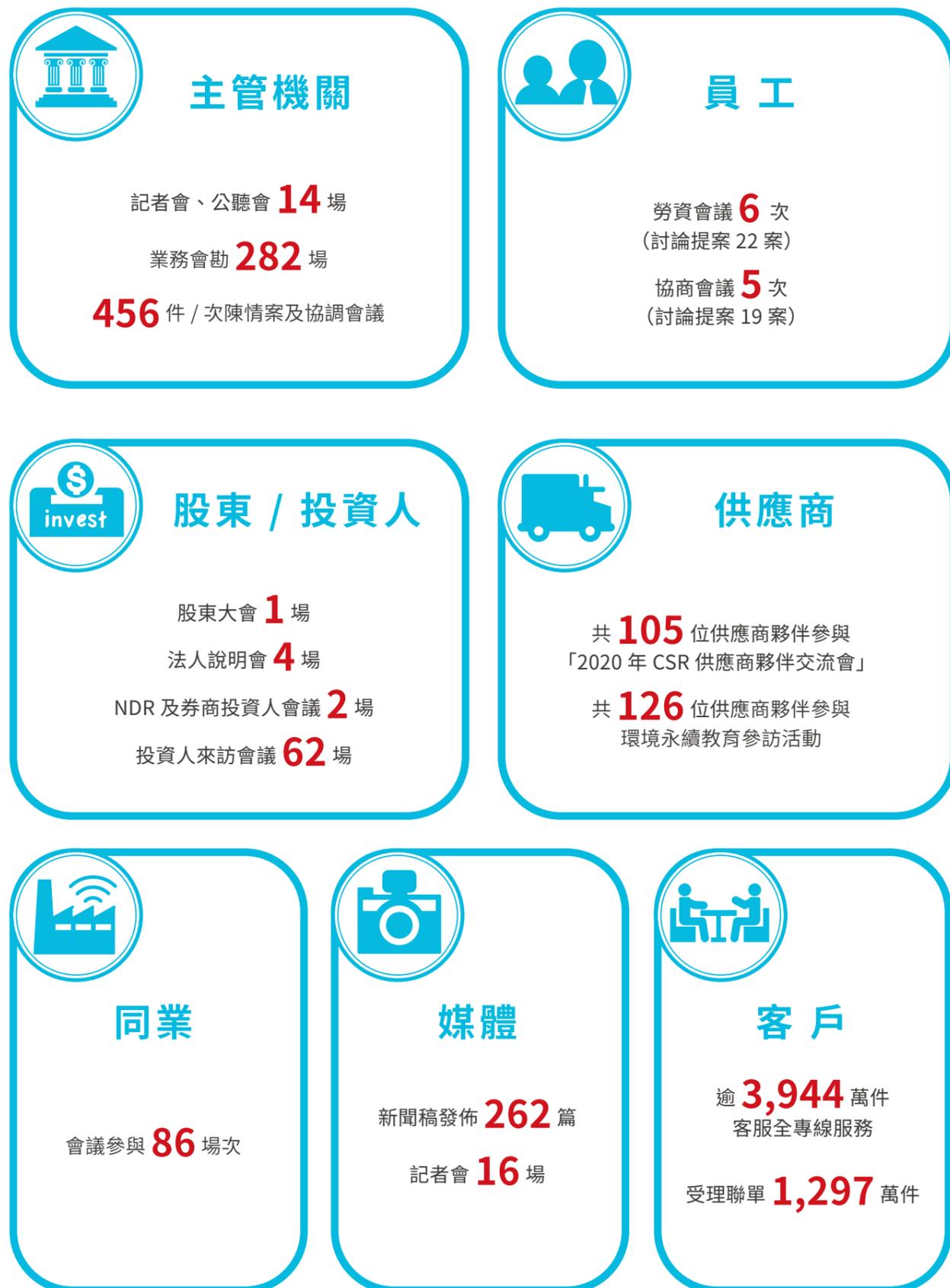
[企業社會責任影片專區](#)

中華電信利害關係人相關連結：[溝通管道](#) [議合成果](#) [《參與守則》](#)



利害關係人	對中華電信的意義	關注主題	溝通管道	溝通頻率	利害關係人	對中華電信的意義	關注主題	溝通管道	溝通頻率
A 股東 投資人	股東 / 投資人是中華電信股票持有者，我們必須對其負責	• 經濟績效	• 股東大會 • 股東專線/信箱 • 法人說明會 • 投資人會議	• 每年一次 • 即時 • 每季一次 • 不定期	E 社區 NPO	身為在地社區的大鄰居，我們期望透過電信本業回饋社會，打造更美好的未來	• 能源 • 社會經濟法規遵循	• e-mail • 電話專線 • 利害關係人座談會	• 即時 • 不定期
B 員工	員工是中華電信永續經營的砥柱，也是我們持續成長的驅動力	• 市場地位 • 勞雇關係 • 職業安全衛生	• e-mail • 電話專線 • 異言堂網站 • 勞資會議 • 協商會議	• 即時 • 兩個月一次 • 不定期	F 媒體 評比機構	媒體與評比機構對中華電信的指教，是砥礪我們持續進步的良師益友	• 社會經濟法規遵循	• e-mail • 電話專線 • 新聞稿 • 記者會 • 問卷填覆	• 即時 • 不定期
C 客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵	• 行銷與標示 • 客戶隱私	• 客服專線 • 服務中心	• 即時	G 主管機關 政府部門	我們所推出的產品與服務及相關營銷行為，皆受主關機關的檢核與監督	• 社會經濟法規遵循	• 公聽會/記者會 • e-mail • 公文 • 會議 • 電話 • 拜訪	• 即時 • 不定期
D 供應商	我們龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持	• 供應商環境評估 • 供應商社會評估	• e-mail • 電話專線 • CSR供應商夥伴交流會 • 教育訓練 • 問卷填覆	• 即時 • 每年一次 • 不定期	H 同業	中華電信身為台灣電信業領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展	• 經濟績效 • 市場地位	• 公文 • 會議 • 電話	• 即時 • 不定期

2020年關鍵利害關係人CSR議合成果



2020年CSR供應商夥伴交流會



為協助供應商夥伴了解氣候風險，掌握未來發展機會，2020年供應商夥伴交流會以「永續廣結盟，低碳創商機」為主軸，特別邀請天氣風險管理開發公司彭啟明總經理，為所有與會夥伴，解析天氣密碼，分享企業應注意的氣候風險；同時請到SGS-Taiwan鮑柏宇資深營運總監，分享在低碳經濟轉型期，企業如何做到越綠越賺錢，掌握永續商機。

中華電信是國內率先提供「永續供應鏈」倡議的電信業者，在交流會中，由SGS-Taiwan鮑柏宇資深營運總監代表永續低碳聯盟(SALcE)，頒發永續供應鏈卓越證書予郭水義總經理，肯定我們於電信永續價值鏈的持續投入。

為持續發揮永續影響力，中華電信首創「供應商永續分級」制度，由郭總經理頒發「永續分級證書」予6家績優供應商，包括台達電子、冠德光電科技、聚碩科技、盈正豫順電子、互動國際數位及鑫亞電通等，通過SGS-Taiwan嚴謹查核，榮獲《金級證書》殊榮；



「CSR資訊揭露獎」由華電聯網、智易科技、大亞電線電纜等3家供應商夥伴獲得；年度「CDP 碳管理揭露獎」則由友訊科技台灣分公司獲得肯定。

展望未來，中華電信將透過永續廣結盟精神，攜手廣大供應商夥伴，實踐企業社會責任，接軌國際發展，共創低碳商機，並以「客戶為中心的價值創造」，締造ICT產業永續未來。

[永續低碳聯盟 \(SALcE\)](#)

[影音連結](#)