



中華電信股份有限公司
2020 年永續會計準則 (SASB) 報告
Sustainability Accounting Standards Board Disclosure Report 2020



Prepared in accordance with SASB

永續會計準則 (SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD) 揭露原則

本年度 SASB 報告，是中華電信持續強化永續資訊揭露的重要里程碑。除了在我們的 CSR 官網及 ESG 報告書中，揭露中華電信創造永續價值（環境、社會和治理 (ESG)) 的策略及成果外，中華電信還依循了永續會計準則 (SASB) 電信業揭露標準，按標準面向及重大主題，揭露相關永續資訊。

除非另有說明，否則此永續性會計準則 (SASB) 報告中所揭露的所有數據，統計截至日為 2020 年 12 月 31 日。

表 1. 永續性揭露主題與指標

主題 SASB Topic	指標代碼 SASB CODE	指標 ACCOUNTING METRIC	頁碼 PAGE
營運環境足跡	TC-TL-130a.1	1.總能源消耗量；2.電網電力百分比；3.再生能源百分比	4
資料隱私	TC-TL-220a.1	行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明	5
	TC-TL-220a.2	客戶資訊用於第二目的之客戶數	6
	TC-TL-220a.3	客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數	6
	TC-TL-220a.4	1.監管機關要求的客戶資訊數量；2.經索取客戶資訊之客戶數；3.最終揭露百分比	6
資料安全	TC-TL-230a.1	1.資料外洩數；2.個人辨識資訊 (PII) 相關百分比；3.受影響客戶數	7
	TC-TL-230a.2	說明組織辨識與處理資料安全風險方法程序，包括使用第三方網路安全標準等	7
產品生命週期 終止管理	TC-TL-440a.1	1.透過回收計畫所回收的材料；2.再利用百分比；3.回收百分比；4.掩埋百分比	8
競爭行為與開 放網路	TC-TL-520a.1	反競爭行為法規相關之法律程序所致的損失總金額	9
	TC-TL-520a.2	1.自有及商業相關內容平均實際下載速度；2.非相關內容之平均實際下載速度	9-10
	TC-TL-520a.3	網路中立性、付費互連、零費率及相關措施之相關風險與機會說明	10-11
管理技術中斷 之系統性風險	TC-TL-550a.1	1.系統中斷頻率平均值；2.客戶中斷時間平均值	12
	TC-TL-550a.2	服務中斷期間，持續提供服務系統之探討	12

表 2. 營運活動指標

指標代碼 SASB CODE	指標 ACTIVITY METRIC	頁碼 PAGE
TC-TL-000.A	無線服務客戶數	13
TC-TL-000.B	有線服務客戶數	13
TC-TL-000.C	寬頻服務客戶數	13

指標代碼 SASB CODE	指標 ACTIVITY METRIC	頁碼 PAGE
TC-TL-000.D	網路流量	13

1. 永續性揭露主題與指標

營運環境足跡

TC-TL-130a.1

1. 總能源消耗量、2. 電網電力百分比、3. 再生能源百分比

1. 總能源消耗量：5,673,297.31 GJ
2. 電網電力百分比：95.76%
3. 針對再生能源，中華電信太陽光電系統截至 2020 年底，裝置容量超過 2,783.665kWp，2020 年再生能源消耗量為 315,476.37 GJ。

資料隱私

TC-TL-220a.1

有關行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明

有關行為廣告與客戶隱私相關政策，中華電信為廣大客戶，說明了我們如何使用其數據之資訊及選擇，並公開隱私權政策，讓客戶能夠選擇加入或拒絕相關服務程序。針對中華電信及子公司、委外媒體之隱私權管理措施，說明如下：

(一).中華電信及子公司

1. 有關個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，本公司均依「隱私權保護政策」、各業務「個人資料蒐集告知聲明」及「個人資料保護法」相關法令規定之範圍內使用，不會任意交換、出租或以其他變相之方式，揭露予第三人。
2. 我們依據各業務類別，訂定個資蒐集告知聲明，並以嚴密的保護措施，防止個人資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竄改，以保障客戶個人隱私資料安全及權益。針對我們蒐集之個人隱私資料，客戶可以透過多元管道（如網站、App、門市、客服專線），取得及了解以下資訊：
 - (1) 蒐集目的：履行契約義務及行使契約權利、廣告或商業行為管理、行銷、調查、統計或研究分析等
 - (2) 個資隱私性質：帳務資訊、網路使用資訊、位置資訊等
 - (3) 個資隱私的「生命週期」：個資隱私資料的使用、保存、處理等
 - (4) 客戶權利：請求查詢、補充/更新、刪除、拒絕接受行銷等客戶隱私完整聲明，請詳見中華電信個人資料蒐集告知聲明：<https://spip-eshop.cdn.hinet.net/>
3. 國家通訊傳播委員會（NCC）並無制定兒童隱私保護相關法規，有關網際網路兒童隱私保護，主要規範於下列法規中：
 - (1) 兒童及少年福利與權益保障法
 - (2) 兒童及少年性剝削防制條例
 - (3) 性侵害犯罪防治法
4. 針對「個人辨識資訊」，CHT 目前無生物辨識資料（biometrics）。

(二).委外公司-凱絡媒體服務股份有限公司

1. 針對第三方廣告媒體監測，中華電信委由凱絡媒體進行。凱絡媒體隸屬於電通安吉斯集團（Dentsu Aegis Network），為國際性的專業媒體傳播服務網絡，提供的服務包括各種傳播計畫、互動行銷、直效行銷、活動行銷、消費者調查等。
2. 第三方廣告媒體監測之完整隱私權政策，請詳見凱絡媒體官網：

<https://www.carat.com/privacy-policy>

TC-TL-220a.2

客戶資訊用於第二目的之客戶數

1. 中華電信針對客戶的個人資料搜集，均以「中華電信股份有限公司 XX 業務個人資料蒐集告知聲明」詢問客戶是否同意將個人資料用於第二目的。

您是否同意（未勾選者視為不同意，若不同意並不影響使用我們的服務）：

- 我們向您寄送第三人(關係企業或企業客戶)的商品/服務資訊。 同意 不同意。
- 建議您勾選「同意」，才不會錯過好康的機會、折扣資訊、優惠方案及更多的服務。

2. 2020 年中華電信有 84.4%的客戶，同意其個人資料使用於第二目的。請詳見：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/sustainability/economic/privacy-protection>

*註：客戶同意個人資料使用於第二目的的客戶數，屬於企業機敏資訊，故以比例的方式揭露。

TC-TL-220a.3

客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數

2020 年，中華電信並無因違反客戶隱私相關法律，而導致之金額損失。

TC-TL-220a.4

1. 監管機關要求的客戶資訊數量、2. 經索取客戶資訊之客戶數、3. 最終揭露百分比

1. 自政府或執法機關，收到不重複客戶的資訊索取總數：6,204,790
2. 經政府或執法機關，索取客戶資訊之不重複客戶總數：360,720
3. 因政府與執法機關索取，進而向其揭露之百分比：92.5%

資料安全

TC-TL-230a.1

1. 資料外洩數、2. 個人辨識資訊 (PII) 相關百分比、3. 受影響客戶數

1. 中華電信已建立個人資料事故通報、應變及改善機制，制定「個人資料事故預防、通報及應變程序」，透過輿情分析及客戶諮詢與申訴管道，蒐集資訊，一旦發現疑似個資事件，須依通報窗口名單完成通報，如為重大事故須升級通報總公司資通安全處及資安長，需於規定時限內組成應變小組，啟動緊急應變機制。
2. 若證實屬個資事故 (如資料外洩)，我們會依既有事故處理程序，進行事故調查與分析，找出根因，清查損害範圍，保存相關事證，同時採取緊急應變措施，監控輿情及客訴變化，掌握該事故個資遭不法蒐集、處理、利用之情形，預防損害擴大，並依法通知當事人與主管機關。若因該事故致使客戶權益受損，我們亦將提供當事人補償或法律協助，全力協助維護客戶的權益。

(1) 資料外洩數：0 件

(2) 個人辨識資訊 (PII) 相關百分比：0%

(3) 受影響客戶數：0 人

TC-TL-230a.2

說明組織辨識與處理資料安全風險方法程序，包括使用第三方網路安全標準等

1. 中華電信透過自主研發的智慧資安監控中心(CHT SOC)，能於駭客攻擊前期，採取更積極態度，及時發掘隱藏惡意行為並獵殺可能之威脅，從源頭即落實《資通安全政策》及《隱私權保護政策》，並通過主管機關及第三方認證 (ISO 27001 / ISO 27011 / BS10012 / CSA STAR Certification，證書持續有效)，依 PDCA 循環持續檢討修正並融入在日常營運活動中，確保達成「零容忍」重大資安與個資事故之目標。
2. 我們為專業資安解決方案提供廠商，具備全方位的資安異常偵測預警能力外，對外提供專家滲透測試、資安健診等服務，CHT SOC 亦設有專責資安檢測團隊，配置超過 10 年以上資安經驗且具有 CEH,ECSA,GWAPT 等資安證照的專職人員，扮演獨立第三方，模擬駭客手法，執行紅隊演練。檢測結果若發現漏洞，需於規定時限內完成修補並通過複測。
3. 我們所有具有機敏資料、個資、關鍵基礎服務 (設施) 相關之系統、機房、人員、環境及管理程序均已通過 ISO27001 第三方認證 (如固網、行動網路、數據通信、國際海纜、雲端服務、客服專線等)。

更多資訊請參閱中華電信官網/企業社會責任/資通安全保護 <https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/sustainability/economic/cybersecurity>

產品生命週期終止管理

TC-TL-440a.1

1. 透過回收計畫所回收的材料、2. 再利用百分比、3. 回收百分比、4. 掩埋百分比

門市回收舊手機

1. 透過回收計畫所回收的手機材料：6.1 公噸
2. 再利用百分比：90.5%
3. 回收百分比：9.5%
4. 掩埋百分比：0%

競爭行為與開放網路

TC-TL-520a.1

反競爭行為法規相關之法律程序所致的損失總金額

- 2020 年中華電信並無違反與反壟斷有關之法規。
- 我國規範電信事業之相關公平競爭法規如下：
 - 電信管理法 (主管機關：NCC)：第三章 (促進市場競爭：第 27 條至第 35 條)
 - 公平交易法 (主管機關：公平交易委員會)
 - 公平交易委員會對於電信事業之規範說明 (主管機關：公平交易委員會)

TC-TL-520a.2

1. 自有及商業相關內容平均實際下載速度、2. 非相關內容之平均實際下載速度

有關中華電信非相關內容之平均實際下載速度，請詳見以下實測結果：

1. 固網及數據通信：

(1) 2020 年 ADSL 寬頻裝機實路線測速率及 HiNet 上網資料速率

上網速率 bps (下載/上傳)	線路速率(Line rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值	資料速率(Data rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值(使用施工人員電腦測試)
2M/64K	2.175~2.165M/256.000~126.000K	2.037~1.769M/114.000~56.000K
5M/384K	5.375~5.374M/448.000~447.000K	5.046~4.635M/416.000~314.000K

每月量測：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/service/hinet-internet/adsl-internet>

(2) 2020 年光世代寬頻裝機實測線路速率及 HiNet 上網資料速率

上網速率 bps (下載/上傳)	線路速率(Line rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值	資料速率(Data rate)bps(下載/上傳) 80%客戶實測值
16M/3M	17.472~17.008M/3.520~3.165M	16.285~15.574M/3.301~2.957M
35M/6M	38.142~37.205M/7.039~6.330M	35.856~33.859M/6.607~5.927M
60M/20M	64.557~63.424M/22.260~21.184M	60.785~57.044M/21.141~19.929M
100M/40M	106.300~100.016M/43.454~41.907M	101.497~91.336M/40.451~38.592M
100M/100M	106.300~100.000M/107.430~100.000M	104.012~94.361M/101.621~94.897M

300M/100M	354.944~332.955M/112.802~110.775M	315.877~298.526M/106.368~103.419M
500M/250M	608.704~554.925M/282.004~276.938M	528.209~468.145M/266.632~259.381M
1G/600M	1000.000~1000.000M/665.920~664.650M	948.968~878.984M/634.089~617.512M

每月量測：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/service/hinet-internet/fttx-internet>

2. 行動通信：

<https://www.cht.com.tw/home/campaign/5gSpeedtest/index.html>

3. 行動寬頻網路效能速率量測報告：

https://speed.ttc.org.tw/uploads/202104211016_22234.pdf

4. 行動上網速率量測統計結果：

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=43003

TC-TL-520a.3

網路中立性、付費互連、零費率及相關措施之相關風險與機會說明

1. 針對網路中立性及開放網路原則，我國並無訂定相關規範。
2. 針對「互連協議」，電信管理法第 13 條訂有一般性規範，同法第 30 條及第 31 條及其授權訂定之法規命令（即「市場顯著地位者互連管理辦法」），則訂有對「市場顯著地位者」與他電信事業間互連之相關管制規範。

潛在風險與機會

風險說明

- (1) 國際網際網路轉訊價格有持續下降之趨勢，將降低本地 ISP (Internet Service Provider) 選擇互連意願。
- (2) 遠距互連模式已成為網際網路交換中心發展的新趨勢之一，國際大型網際網路交換中心於遠端建立 POP (point-of-presence)，就近爭取本地 ISP 繞過本地網際網路交換中心直接連接國外訊務，對本地 ISP 互連市場經營，潛藏威脅。
- (3) 新電信事業法持續針對電信市場主導業者進行批發價資費管制，網際網路轉訊價格逐年下降影響 ISP 互連業務營收。
- (4) IDC 吸引更多內容服務業者進駐，降低內容服務業者互連的需求。

機會說明

- (1) 國內網際網路交換中心互連信任度不足，較願意評估資料中心與各主要業者雙邊互連的可能

性。

- (2) 國外內容服務業者為藉由降低網路延遲，提升用戶服務品質，紛紛持續朝向就近提供服務發展，若於本地形成相當規模的聚落，應可增加本地中小型 ISP 的互連需求。
3. 台灣網際網路交換中心 (Taiwan Internet Exchange, TWIX) 之相關連接說明，請詳見：
<https://www.cht.com.tw/home/enterprise/hinet/hinet-internet/451>
4. 我們目前無「零費率協議」之相關服務。

管理技術中斷之系統性風險

TC-TL-550a.1

1. 系統中斷頻率平均值、2. 客戶中斷時間平均值

1. 系統中斷頻率平均值：0.00062
2. 客戶中斷時間平均值：0.00017

TC-TL-550a.2

服務中斷期間，持續提供服務系統之探討

1. 針對營運持續性管理，中華電信行動通信分公司訂有《天然災害基地台緊急應變及搶修作業規範》。
2. 內部抗疫：
 - (1) 建置中華電信內部防疫應變小組及營運維持計畫 (Business Continuity Plan, BCP)，並設置指揮官及協同指揮官，下設安衛組負責疫情蒐集、宣導、追蹤、行政組專責防疫用品請購、調度、人資組及營運組。
 - (2) 1/27 成立緊急應變防疫小組，修訂「中華電信公司因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 防疫應變計畫」，並包含行銷/客服/網路/資訊處之服務不中斷營運維持計畫。各體系已建立第二階層防疫通報群組。
 - (3) BCP 應變計畫：已督導制定各體系維持營運計畫並完成演練。
 - a 網路體系：已成立應變小組、盤點關鍵人員、分群辦公、異地備援辦公場所及資源需求，北分、南分、國分、行分及數分公司 2/18 前都已辦理第一次實地演練，2 月底再辦第二次。
 - b 資訊體系：已盤點 65 個重要系統並完成 BCP 文件修訂，60 個系統 2/14 前已辦理一次異地辦公關鍵人員與遠距辦公演練，5 個系統需再改善，外部 9 系統月底前會完成第一次演練。HiGate 系統擴容，遠距辦公、遠距維運各可支援 2,400 個使用者 (Concurrent Users) 同時連線。完成 Teams 辦公協作工具準備，提供同仁在公司或家中以電腦、行動裝置進行例行辦公與視訊會議。

2. 營運活動指標

TC-TL-000.A

無線服務客戶數

中華電信無線服務客戶數：行動通信：1,129.8 萬戶

TC-TL-000.B

有線服務客戶數

中華電信有限服務客戶數：

1. 市內網路：989.7 萬戶
2. MOD：206.9 萬戶

TC-TL-000.C

寬頻服務客戶數

中華電信寬頻服務客戶數：

1. 寬頻接取：434.8 萬戶
2. 網際網路：395 萬戶

TC-TL-000.D

網路流量

1. 此為公司機密資訊，無法提供。
2. 針對提報 NCC 有關網路流量資料，如每季「行動網際網路訊務」、「固網業者連接頻寬及忙時訊務量資料」、年度「固網寬訊網際網路訊務量」等，皆屬營業秘密，無法提供。
3. 互連訊務統計資訊，請詳公開資訊連結：

<https://www.twix.net/all.html>

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3898