

營運持續—

新冠肺炎防疫措施 COVID-19

2021 年 COVID-19 疫情持續蔓延全球，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，維持「超前部署」、「持續滾動式精進」，召集菁英團隊、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」。

對員工

內部抗疫，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」及「製作防疫宣導」，展開十大防疫保護措施。

[中華電信十大防疫措施](#)

防疫政策與措施

我們的防疫政策

- 依疫情警戒第二、三級起實施分層分流及居家辦公政策，確保業務不中斷；照顧 12 歲以下學童停班停課者，可持續申請居家辦公。
- 同仁接種 COVID-19 疫苗，每劑均給予公假至少 4 小時。

我們的防疫措施

- 針對具感染風險之通報事件進行預防性介入措施（環境消毒、足跡調查、人員分層分流上班）及人員健康關懷，並由健康管理師實施追蹤關懷至結案。
- 主動為員工投保防疫險：2021 年總投保人數達 20,945 人，投保總計 1,108 萬元。
- 持續蒐集中央流行疫情指揮中心發布防疫資訊，及其他企業應變方案，滾動精進應變計畫；制定發布並督導落實各項防疫指引如下：
 - 1/28 各體系滾動修正完成「營運不中斷計畫」
 - 5/18 制定「因應 COVID-19 確診或接觸確診者處理流程」
 - 5/19 修正「疫情分級、警戒標準及各階段防疫工作」，及「現階段防疫措施」
 - 6/3 修正「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 防疫快報單」
 - 6/17 制定「COVID-19 同仁居家隔離、確診者關懷流程」
 - 7/12 制定「家用抗原快篩試劑使用規範」
 - 12/15 制定「配合中央疫情指揮中心加強 COVID-19 疫苗接種措施」
- 為減少染疫風險，降低疫情於社區、職場傳播，鼓勵同仁施打疫苗並提供每劑疫苗半天公假。

健康促進與追蹤關懷

健康雲伴我健走 Go

運用中華健康雲（健康雲 App）結合員工健康管理系統（EHS），於研究院、數據分公司等場域辦理「健康雲伴我健走 Go」活動。以最輕鬆、簡單的「健走」進行健康促進活動，鼓勵同仁養成規律運動習慣，並落實於日常生活中，建立後疫情時代職場健康新文化，一起強身抗疫，2021 年總參與人數約達 1,500 人。

雙向簡訊體溫回報系統

為追蹤關懷員工疫情期間身心健康，特別開發「雙向簡訊體溫回報系統」，實施自主健康管理回報體溫。遇有回報發燒或呼吸道症狀之員工，即由健管師啟動追蹤關懷，確保員工身心健康並防範職場群聚感染，2021 年參與自主體溫回報同仁約計 2,500 人。

對客戶

企業客戶

提供不在辦公室「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，正常營運並且降低成本。



對社會

中華電信積極參與政府防疫的重點工作，主要為八大工作類別，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，緊急開發及加班組裝出防疫專用手機，由全國（含離島）衛生所配給特定居家隔離 / 檢疫者使用。共組裝緊急專用手機 3,360 部，包含防疫專用手機 2,400 支、警政專用手機 200 部、民政及衛政專用手機 760 部。

衛服部防疫隔離區通信設備建設

- 2020 年 2 月起協助緊急布建 12 處隔離區通信服務，供裝 43 路 300M 光世代寬頻、1 路 100M、4 路專線、280 部 MOD、163 部 Wi-Fi。
- 改善 7 處偏遠隔離區行動基地台擴容及訊號。
- 運用大數據分析技術。

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。

確保防疫通信品質

- 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台，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；無償提供經濟弱勢學生 4 萬門預付卡。

疫情監控管制系統研發維運

- 自主開發「疫情監控管制系統」，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。

科技防疫

- 簡訊實聯制** 協助衛服部建立簡訊實聯制平台，大幅度降低疫調困難，並認捐 3,000 萬則簡訊。
- 夜市交易無紙化** 與雲林縣政府合作推動電子支付應用程式「Hi QR PAY」，整合多元行動及掃碼支付，輔導在地店家、中小型微型企業及夜市攤商，導入無現金交易服務，實現支付零接觸。
- 異地、居家辦公** 提供企業以資安為主的防疫專案，另因應居家辦公、上課需求，打造固網、行網、Wi-Fi「三網齊上」的寬頻網路環境；針對弱勢偏鄉學生提供教育部總共 4 萬門免費 45 日上網卡。
- 血氧監測平台** 與陽明交大建置「COVID-19 血氧監測雲端平台」，實現雲端自動監測與示警，追蹤病患的血氧變化並即時介入，已於新北聯醫專責病房上線。

支援「1922 防疫專線」、移民署疫情諮詢專線、簡訊實聯制及 1955 勞工諮詢專線

- 動員 718 人支援 1922 防疫專線及移民署疫情諮詢專線，最高單日投入超過 500 人；全年 1922 防疫專線總進線量高達 987 萬通，平均應答率 73.2%。
- 移民署疫情諮詢專線累計話務量 32.2 萬通，平均應答率 83.9%。
- 簡訊實聯制客服專線總來話量 9.3 萬通，平均應答率 88.3%。
- 1955 勞工諮詢專線（部分工時補貼）累計來話量 8.3 萬通，平均應答率 100%。

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，及多元線上服物及自助辦理的管道，讓客戶在家也能安心辦理業務。因應流量需求提升，率業界之先，推出 2G / 1G 雙向 Giga 等級超寬頻上網服務，滿足後疫情時間居家辦公、學習高流量需求。

因應防疫措施延後開學，「i 寶貝智慧聲控服務」提供說故事、聽音樂等服務，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，另結合「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。