

CHAPTER 01

公司綜覽

公司治理	16
ESG 管理	21

中華電信 (2412) 是國內最大之綜合電信業者，總公司位於台北市信義路一段 21-3 號。服務據點遍及全台 22 縣市，多達 691 家。主要業務涵蓋固網通信、行動通信及寬頻接取與網際網路，並以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的資通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴。

自 2006 年起，中華電信秉持「縮短數位落差、落實環境永續及關懷弱勢族群」的服務理念，善用公司核心技術、資源、能力與特色，從環境 (Environmental)、社會 (Social) 及公司治理 (Governance) 三大面向，實踐「永遠走在最前面」的品牌精神，以具體行動展現永續經營的決心，履行全方位企業永續，近年來，積極投入 ESG 的各項作為，屢獲國內外專業機構肯定。

[電信三法](#)

分公司與轉投資公司主要業務：請參閱 2021 年公司年報 p.13, 113-115。



2021 年，中華電信合併總營收為 **2,105** 億元、每股盈餘 (EPS) **4.61** 元



唯一設置勞工董事的電信業者



營運策略「**永續+5G+轉型**」：「守核心」、「衝新興」、「客為尊」、「廣結盟」、「齊步走」



將永續經營策略目標彈性納入董事薪酬核予之指標考量項目，落實**永續績效與薪酬連動**



設置「**永續發展委員會**」，並透過四個分組，進行各項永續政策訂定

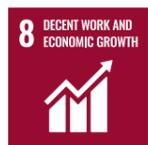


每年審視公司**碳管理策略**規劃預算、執行行動方案並設定相關績效目標



永續議題「**創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳**」

本章回應之 SDGs

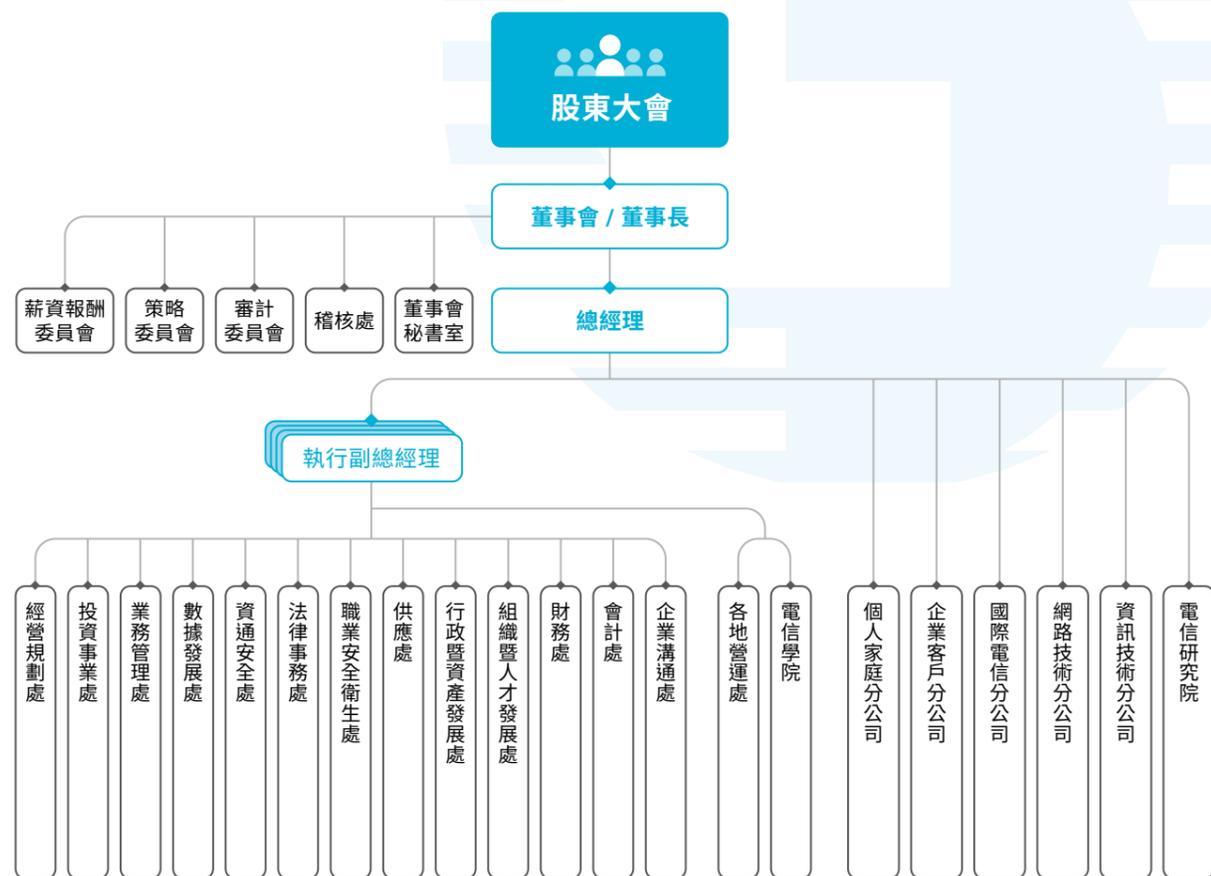


就業與經濟發展



責任消費與生產

組織架構



我們推動「以客戶為中心」組織轉型，2022年1月1日成立個人家庭分公司，與企業客戶分公司、國際電信分公司形成以客戶為中心的三大事業群，同時成立網路技術分公司，使行網、固網業務整合，並於2022年4月30日將數據通信分公司更名為資訊技術分公司，與研究院組成三大技術群，支撐三大事業群業務推展，以發揮組織資源整合與整體經營綜效的最大優勢，提升公司競爭力，再創營運佳績。

◆ 我們努力 ◆



商業模式

家庭市場

- 國內固定通信服務
- 國內電路出租業務
- 網際網路與加值服務
- MOD(IPTV) 服務
- 國際固定通信服務

個人市場

- 行動通信服務
- Wi-Fi 服務
- 國際固定通信服務

企客市場

- 企業客戶整合服務
- 企業客戶資安服務
- 行動企業客戶服務
- 數據企業客戶服務
- 國際企業客戶服務
- 多元整合支付服務

產品與服務

行動電話

客戶數
1,191.6 萬
年成長率
5.5%

100Mbps

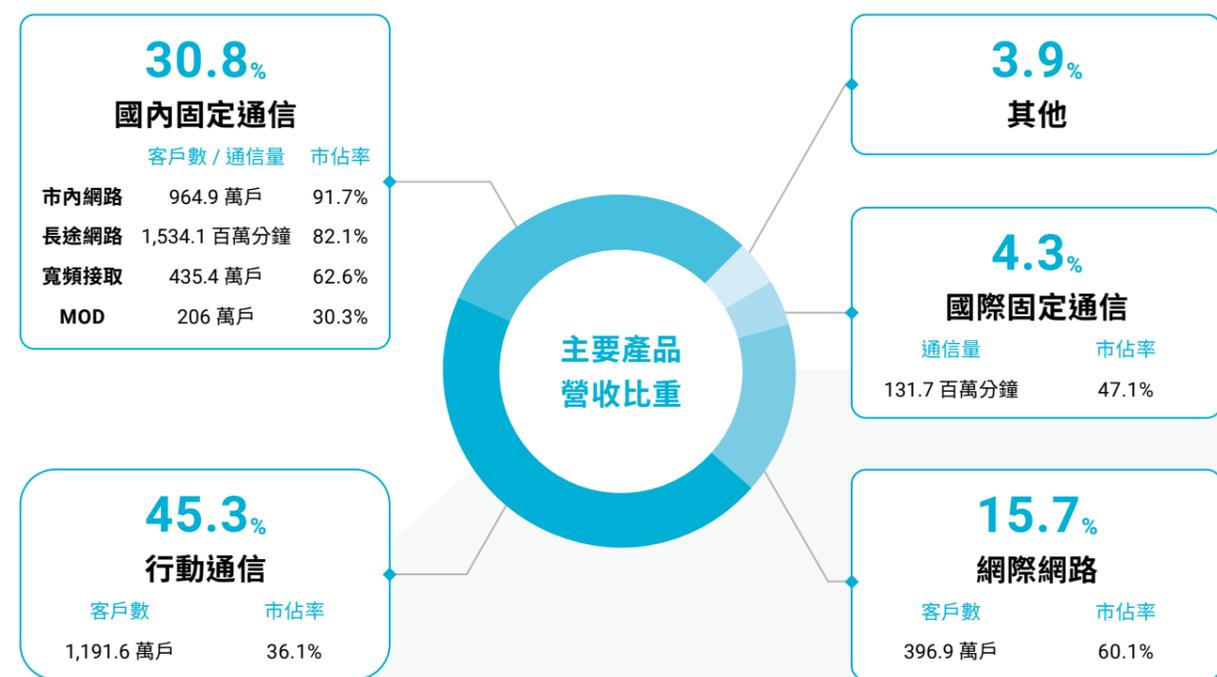
客戶數
199.6 萬
年成長率
13.7%

光世代

客戶數
368.7 萬
佔寬頻客戶數
84.7%

HiNet

客戶數
361.3 萬
市佔率
第一



產業價值鏈與關鍵永續績效

由於高科技功能的發揮，原有市場界線逐漸推移，市場發生混合現象，使得產業界線愈趨模糊，國際數據資訊公司 (International Data Corporation, 簡稱 IDC) 將資通訊、e-Commerce、Electronics 及 Entertainment 合併成新的 eICT 領域，意味跨界經營與異業合作已逐漸普遍。

在數位匯流衝擊下，電信產業價值鏈因而更為擴大，業者無不以創新的 eICT 服務提供更貼近用戶需求的產品、服務以爭取市場，同時，內容提供者 / 整合者、應用服務提供者、網路設備及終端設備供應商等，更是電信服務業者推展數位匯流服務重要的價值夥伴。

未來中華電信將於固網、行動、數據及 eICT 等業務上持續精進，加強與上、中、下游供應商合作，形成更緊密的產業生態鏈，共同推出更多優質服務。



環境 E

- 太陽光電裝置容量 **4,506 kWp**
- 連續兩年通過「TCFD 符合性查核」的電信業者
- 第一家同時取得雙項國際標準「ISO 14046 水足跡 / ISO 14067 碳足跡」

社會 S

- 《團體協約》涵蓋員工 **99.21%**
- 「5I SDGs」台灣 **第一個** 可以連結 UN SDGs 及 DIGI+ 的倡議
- 《企業行為準則 (CoC) 》通過 SGS 符合性認證

公司治理 G

- 合併營業收入 **2,105 億元**
- 業界 **唯一** 設置勞工董事
- 獨立董事比例達 **38.5%**

■ 公司治理

中華電信董事會為公司最高治理機構，具選任與提名高階管理者的職責，並負責制定及審核企業社會責任及永續發展策略。第 10 屆董事選任 13 人，男性 10 名、女性 3 名（獨立董事男性 4 名、女性 1 名），董事任期為 3 年（自 2022 年 5 月 27 日起至 2025 年 5 月 26 日止）。為確保治理的獨立性並兼具利害關係人觀點，由全體獨立董事組成審計委員會。

董事會由具產業、財會、管理等專家及學者組成，成員除具備董事會整體之能力與產業經驗外，另兼具公司業務多元化發展所需之能力，包含法律專業、風險管理、稽核能力及資訊通訊能力。此外，我們注重董事會組成之性別平等，已擬定 2025 年內達成女性董事佔比 20% 之目標。

中華電信外部董事（含獨立董事）可就其不同專才及領域，提供客觀的專業意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。為了保障董事免於因執行職務，而遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們亦為董事購買責任險。

為確保永續管理之有效運行，及促使高階經理人達成公司願景與短中長期策略目標，我們將永續發展（ESG）列入《中華電信高階經理人績效管理辦法》，並涵蓋於公司績效、轄屬單位績效及個人績效等關鍵績效指標中。

[董事會相關資訊](#)

董事進修情形：請參閱 2021 年公司年報 p. 67-68。

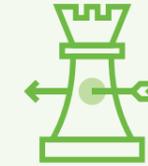
董事會多元化政策

為實踐董事會多元化，以用人唯才為原則。董事遴選基本條件不限性別、年齡、國籍、文化及族群，且應具備良好素養、產業經驗及專業知識等資歷背景，以達健全董事會結構。



審計委員會

由全體獨立董事組成，主要職責為委（解）任中華電信的簽證會計師、決定簽證會計師的報酬、審核並討論有關第一季至第三季及年度財務報告、訂定或修正內控制度，及考核內控制度的有效性。



策略委員會

由 7 位董事組成，主責審查董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如中長期發展目標及策略、重大投資與併購、組織機構重大調整、經營執照取得或繳回、年度營運計畫及預算之編製或修訂、資本額增減及其他重要策略議題等，審議結論依必要性提報董事會議決。



薪資報酬委員會

由 3 位獨立董事組成，負責訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構。

薪酬與永續績效連結性

中華電信董事均由董事會及持股達法定比例的股東提名，並經股東會選任；為促使董事績效與公司永續願景及短、中、長期策略目標相連結，評量其應有之核心能力、強化當責，並落實績效與薪酬連動、留任與吸引關鍵人才加入董事會，薪資報酬委員會依公司章程等相關規定，將永續經營策略目標彈性納入董事薪酬核予之指標考量項目，與其變動薪酬發揮實質的連動效應，達到雙贏。

董事酬金：請參閱 2021 年公司年報 p.28-29。

2021 年董事會對 ESG 議題之治理程序

因應法規修訂，CSR 已正式修改為永續 / ESG，我們的 CSR 委員會亦改組為「永續發展委員會」，並於 2021 年 7 月 27 日第 9 屆董事會策略委員會第 14 次會議專案報告「ESG 推動規劃」，另於 2022 年 1 月 25 日第 9 屆董事會第 16 次會議將 ESG 策略納入 2022 年度營運計畫，其內容包含 2021 年推動進度及 2022 年目標、中長期策略目標。議題如下：

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| ① 將 ESG 策略與公司營運計畫充分結合 | ⑤ 加強投入彌補偏鄉、弱勢族群與中小企業的「數位落差」 |
| ② 聚焦推動與公司最相關的聯合國永續發展目標 | ⑥ 治理面追求公平正義，建立賞罰分明、高階經理人當責文化 |
| ③ 結合相同理念夥伴帶動生態系推動 ESG | ⑦ 與利害關係人的 ESG 溝通協調，內外一致 |
| ④ 加強投資新興節能減碳事業（如智慧能源、智慧醫療） | |

避免利益衝突

中華電信董事長身兼執行長，董事的選任係依相關法令及中華電信章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求的股東提名，依法定程序辦理董事提名公告及提名作業。另為避免最高治理機構的利益衝突，我們按下列程序進行嚴謹的控管，包括：「新任董事均須簽署願任同意書，遵守公司法第 23 條的規定，忠實執行業務及盡善良管理人的注意義務」。

在董事的高道德自律標準及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未有任何利益衝突事件發生。此外，董事會通過《中華電信股份有限公司治理守則》共五十條，除內部公告並函請各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。

董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，我們於 2019 年第 9 屆董事會第 2 次會議通過訂定《董事會績效評估辦法》，嚴謹且詳細規範董事會績效評估之評估週期、評估範圍、執行政程序、評估指標與應遵循事項。董事會成員自評、功能性委員會績效自評，為每年一次；並依法至少每三年一次，由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效評估。

[中華電信董事會績效評估辦法](#)
[2021 年績效評估執行結果](#)

股東權益維護

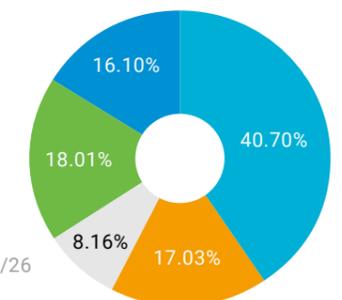
中華電信遵循公司治理的精神進行制度與措施變革及修正，包括：實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決及在官方網站揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事參與管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。

中華電信股東結構

- 政府機構
- 個人
- 金融機構
- 外國機構及外人
- 其他法人

單位：持股比例

資料日期（最近一次停止過戶日）：2021/8/26



創造股東價值

中華電信財務健全，多年來穩定經營、持續獲利，也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。儘管我國電信經營環境充滿挑戰，我們仍持續專注本業、開創新猷，為股東創造最大價值。2021 年，中華電信合併總營收為 2,105 億元。

因語音業務持續受免費通訊軟體、VoIP 技術取代及市場競爭影響，使相關營收下降，而資通訊專案如期、如質完工，增益專案案營收，2021 年整體營收與 2020 年相比持平；2021 年，歸屬於母公司的淨利為 358 億元、每股盈餘 (EPS) 4.61 元。

2021 年，合併所得稅有效稅率約 19.26%，與法定稅率 20% 及全球產業平均的差異，主要為依據我國所得稅法第 42 條，營利事業投資國內其他營利事業，獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依產業創新條例第 10 條申請投資抵減的租稅優惠。

重視誠信道德

為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔。為求《行為準則》落實，我們連續三年通過 SGS-Taiwan 嚴謹的查核程序，取得外部第三方符合性聲明書。

防範貪腐

為呼應國際社會對反貪腐、反洗錢之重視，善盡國際社會公民之責，以及滿足投資人要求，我們於 2021 年 9 月 22 日發布增修之《反貪腐與反洗錢政策》。

治理面，制定有效之會計制度與內部控制制度，每年定期查核，自 2021 年起，將《誠信經營作業程序及行為指南遵循情形》排入年度稽核計畫企業層級查核之必要項目，其內容涵蓋相關政策、機制及宣導訓練，並將遵循查核結果，列入內部稽核業務報告提報董事會。

制度面，將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，設立明確有效之獎懲制度，訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》做為員工考核依據，若遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，依規定即時辦理獎懲。同時設有安全嚴謹的員工保密舉報機制，員工資訊入口網站之「員工園地」，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊。2021 年受理申訴檢舉案計 67 件，截至 2022 年 4 月止，已經結案 66 件，進行查處中 1 件，皆符合處理進度。2021 年違反行為準則的紀律案計 8 件，均依據作業規定及處理原則辦理調查與議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律及股東權益。

執行面，不定期向全體員工宣導各項作業規範，及風險評估管控的重要性，並確保各作業環節均遵循規範。2021 年，誠信經營守則相關規定宣導與測驗，針對全體員工實施數位學習閱讀《行為準則與誠信經營守則》宣導課程，扣除請病假、公傷假及長期病假等原因，餘 20,091 位員工均 100% 完成測驗。2022 年計劃提升案例宣導次數，藉由各種違反法規、涉貪等新聞事件，強化同仁道德與誠信之意識。

針對外部，我們亦要求有商業往來之利害關係人，如供應商、承攬商等必須遵守與我們相同的標準，內部稽核部門亦隨時稽核公司、承攬商、供應商、客戶是否遵守相關法令及規定。

[中華電信反貪腐與反洗錢政策](#)



經濟績效

留存的
經濟價值

* 註 1

3,740
佰萬元

母子公司員工總數
31,903 人



單位：佰萬元

實收資本額	77,574
營業收入	210,478
營業成本	135,111
營業費用	30,068
員工薪資福利 * 註 2	44,673
現金股利	33,404
支付所得稅	8,155
社會投資 * 註 3	1,153

註：

1. 留存的經濟價值 = 營業收入 - 營業成本 - 營業費用 - 現金股利 - 支付所得稅。
2. 包含在營業成本及費用中。
3. 包含不具營利或業務行銷性質的成本支出，如普提服務、教育學習、兒童福利、贊助電信服務、贊助公益廣告、租借場地、現金與物資捐助、企業志工及防疫專案等項目。

內部稽核制度

中華電信內部稽核單位隸屬董事會，旨在協助董事會及經理人，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率，並依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬訂次年稽核計畫，提報董事會通過後，經由網路資訊系統向主管機關申報備查。

[內部稽核組織及運作](#)

資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、永續報告書，以及各式記者會、法說會等多元透明的資訊管道，加強與利害關係人溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。我們於公司治理第七屆評鑑，六度獲得前 5% 之最優等佳績；亦於「市值 100 億元以上電子類」上市櫃企業中，獲得評鑑結果最佳前 10% 肯定！

強化業務管理品質

為提升業務行銷的品質，建立消費者對中華電信品牌的信任，並維護良好的商譽及企業形象，我們訂有《業務行銷規範》，以確保業務行銷的執行符合法令及主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管的考評項目之中。因致力於遵循相關規範，2021 年無任何遭公平交易委員會裁罰的案件。

支持全球性 ESG 倡議與規範

我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則規範。在人權方面，尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，維護員工結社自由、承認及維護勞資集體談判的權利，致力消除任何形式的不當勞動行為，並杜絕僱用方面的歧視行為。

中華電信公開揭示人權政策並建立相關之申訴及處理機制，持續將人權議題於公司政策、管理作為中落實。中華電信學院每年開授專班，提供人權議題的講述，遇勞動相關法規修訂或政策性議題的調整，另規劃課程及調訓，2021 年共開班 5 堂，計 15 小時，252 人次參與。

[中華電信人權政策](#)

ESG 管理

中華電信自 2006 年導入 CSR 管理機制，2021 年「CSR 委員會」重組為「永續發展委員會」，任務為發展未來 ESG 策略及遵循永續發展願景及使命，聚焦環境永續、社會責任、公司治理三個面向，永續發展委員會主任及副主任委員，分別由董事長及總經理擔任，2 人亦同時為董事會成員。

我們的永續發展願景為，以「綠化低碳、數位賦能、誠信透明」，領航智慧生活、促進永續發展。善用企業獨特的資源和專長，透過四個分組實踐「永遠走在最前面」的品牌精神，投入「創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」等永續議題，以具體行動履行全方位 ESG 行動。

[中華電信 CSR 實務守則](#)



環境

2030 年 ESG 目標

重點策略採提升能源使用效率，以及採購（自建）再生能源，雙軌並進。

- ① 較 2020 年碳排放減半
- ② IDC 機房百分之百使用再生能源



社會

2030 年 ESG 目標

重點策略為招募面談培訓加入性別平權、I 學習 - 建置偏鄉助學生態、建立產銷團隊。

- ① 提升女性主管職位（科長級以上）比例達 30%
- ② 數位賦能偏鄉弱勢族群受益人次累計 2.2 萬人 / 中小企業建構數位環境或開創新商業模式累計 19.8 萬家



治理

2030 年 ESG 目標

重點策略為強化 ESG 推動並因應 MSCI ESG 評等重點加強、精進中英文官網內容即時與透明、依高階主管當責之 ESG 關鍵議題連動。

- ① MSCI ESG 評等兩階段達到 AAA (2025 年 AA)
- ② 高階經理人變動薪酬 30% 與 ESG 指標相連結 (2025 年)

永續發展委員會

「中華電信永續發展委員會」以擴大核心職能效益、落實企業永續願景為出發點，推動各項發展計畫，為產業及社會之永續做出卓越貢獻。委員會下設「環境分組」、2 個「社會分組」及「治理分組」，分請總公司四位執行副總督導推動，每季由總經理召開跨組會議，委員會每半年召開，檢視策略、確認行動方案的執行，並設定相關績效目標。



董事會代表	謝繼茂 董事長
機制	永續發展委員會依董事會核定之政策，進行各項行動內容分工協調與進度監督，每半年向董事會報告重要議題及利害關係人溝通結果，並由董事會負責每年最終的績效評核
執行	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 秘書處由企業溝通處及規劃處擔任 ▪ 秘書處對外負責 ESG 年報及資訊揭露、各類評比獎項、參展及媒體溝通；對內綜理跨組協同合作、目標管考及追蹤、績效評核設計 ▪ 四個分組設定年度目標及 OKR，結合分公司及所屬機構，推動及落實各項永續發展工作 ▪ 委員會及階段性成果納入董事會資料
開會頻率	委員會每半年一次、跨組會議每季一次、分組會議每月一次
報告簽核	總公司副總級主管審核後，簽請董事長覆核
2021 年執行成果	通過改組為「永續發展委員會」，設定 2050 年淨零排放及 2030 年永續發展目標，並提報第 9 屆董事會第 14 次會議，落實企業永續的實踐

ESG 內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為確保所有員工都理解企業永續的精神，確實執行並適時提供回饋建議，我們於公司內部建置多元溝通管道，宣導相關議題，並結合績效考核機制，將永續觀念化為行動，具體落實於日常作業之中。

員工訓練

環境教育訓練

每年進行至少 4 小時的環境教育訓練，並藉由各種生態旅遊寓教於樂，傳遞環境永續的理念。

企業永續教育訓練

每年執行企業永續相關教育課程，並依循國際趨勢，聘請外部顧問授課與交流。

新進人員訓練

辦理新進人員數位訓練課程，安排人事制度介紹、工作規則及勞資關係等課程，以了解《勞動基準法》、勞資協調及爭議處理等相關事宜。

e-Learning

將課程、即時資訊及宣導事項，透過 e-Learning 系統，供員工隨時瀏覽。

其他

ESG 報告書研討會

不定期針對最新的報告書撰寫趨勢，進行內部訓練。

官網及社群媒體

配合現代利害關係人閱聽習慣，在官網及中華電信 YouTube 頻道上設置「ESG 專區」並建立 FB 粉絲團。

高層溝通

高階主管會議

針對重大永續議題，定期提報予高階主管會議討論，依決議改善發展方向及目標。

年度考核

行政管理永續績效

將各類能源使用的減量目標列入年度管理績效考評，並做為個人或單位節能獎勵的依據。

道德規範線上測驗

每年進行《行為準則》、《誠信經營守則》及《防範內線交易》規範的宣導及測驗。

檢舉與申訴

員工違反《行為準則》及《誠信經營守則》查證屬實者，將依公司規定辦理。

員工論壇

中華電信異言堂

設有內部員工意見交流網站，供匿名方式抒發、交換意見，適時針對多數人討論的議題，進行溝通及改善。

