



營運持續— 新冠肺炎防疫措施

2022 年 COVID-19 疫情持續影響全球，無論企業或個人均處在疫情的衝擊中。我們身為國內龍頭企業，持續維持「超前部署」、「持續滾動式精進」策略，組成「中華電信防疫國家隊」，按《中華電信因應「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19)」防疫應變計畫》，兼顧支援弱勢族群，對內確保關鍵基礎設施網路、資訊機房、重要資訊系統正常運作及員工健康防護；對外提升客戶服務品質，同時積極支援政府各項防疫工作與措施，共同守護國人健康，執行整體防疫解決方案。

防疫亮點措施



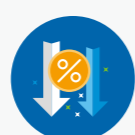
按 COVID-19 防疫應變計畫成立防疫指揮中心，訂定營運不中斷計畫並陸續演練。



提供消費者全年 24 小時的 0800 免付費客服專線、開發多元線上服務及自助管道，讓客戶在家也能安心辦理業務。



自主開發「疫情監控管制系統」，推動各項科技防疫措施。



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預付卡。

▶ **夜市交易無紙化**
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，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網卡。



支援「1922 防疫專線」

2022 年 1922 防疫專線總進線量高達 753 萬通，平均應答率 68.3%（排除 4~5 月因疫情指揮中心啟用自主疫調回報系統，致民眾大量進線諮詢確診者安置問題，平均應答率 85%）。

▶ 移民署疫情諮詢專線累計話務量 352,432 通，平均應答率 79.06%。

▶ 簡訊實聯制客服專線總來話量 22,311 通，平均應答率 90.36%（自 4/28 退場）。



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（於 4 月完成階段性任務退場）。

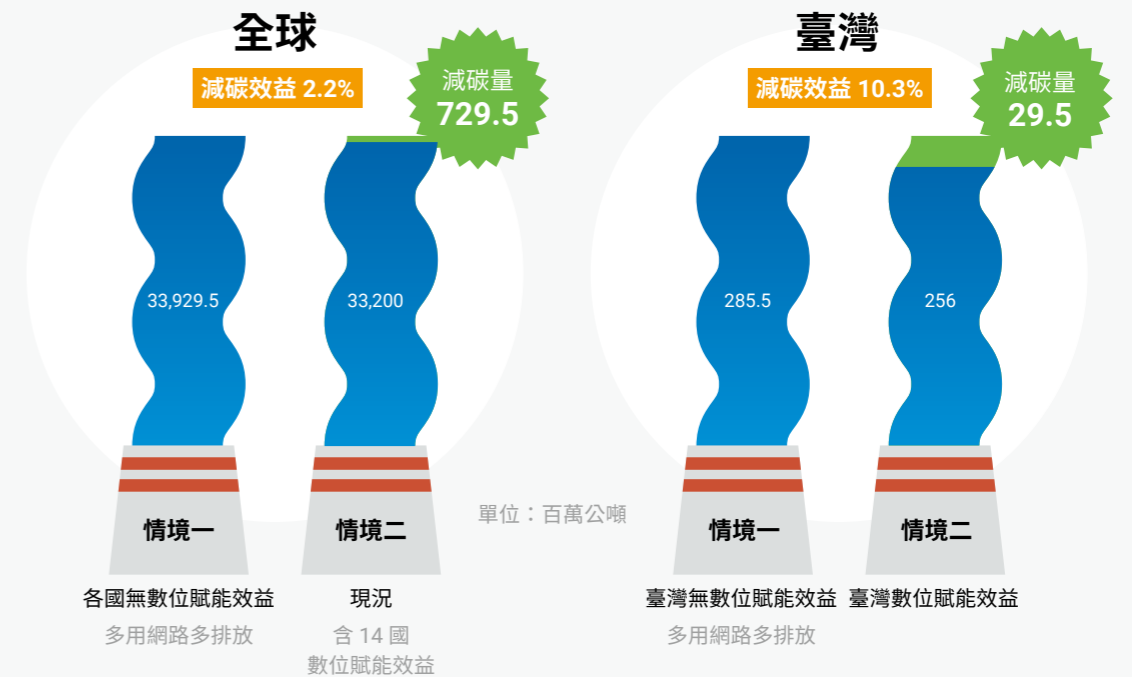


中華電信數位賦能 協助臺灣減碳

全球暖化導致氣候變遷帶來的災害是現代社會需面對的問題，2015 年《巴黎協定》主要目標是希望本世紀末把全球平均氣溫升幅控制在低於 2°C（較工業革命前水準），並努力將氣溫升幅限制在 1.5°C 內。為達此目標，企業依據科學基礎減量目標倡議（SBTi），需將所有範疇（一至三）「溫室氣體排放量」計入，於 2030 年前設定近期減量目標，以期 2050 年前達到淨零排放。依據摩根士丹利資本國際（MSCI）研究發現（註 1），資訊科技產業平均範疇三（上下游為主）碳排放高達 88%，其中「購買的商品和服務」佔 52%，如何降低來自供應鏈碳排放已成為企業實現淨零目標棘手議題。

中華電信以 5G、AI、大數據、雲端計算、感測器、高速晶片所組成的數位賦能應用，優化能源使用效率，減少各行業之碳排放量，實現「多用網路、少用馬路」目標，由工研院產業科技國際策略發展所模型推導分析驗證（註 2），中華電信每使用 1 度電提供服務，可為臺灣產業減少 5.64 度電。

高數位化國家（註 3）之通信產業帶給全球數位賦能減碳效益為 729.5 百萬 t-CO₂e，臺灣數位賦能減碳效益為 29.5 百萬 t-CO₂e，依中華電信市佔率計算，2021 年協助臺灣減碳達 12.36 百萬 t-CO₂e，相當於減少台北市一整年的碳排放量（註 4）。



註：

- Which Scope 3 Emissions Will the SEC Deem 'Material'? MSCI 2022/04
- 工研院產業科技國際策略發展所《2022 年電信業對節能減碳效益研究》。
- 包含美國、香港、瑞典、丹麥、新加坡、瑞士、荷蘭、臺灣、挪威、阿拉伯聯合大公國、芬蘭、南韓、加拿大、英國等 14 國。
- 2021 年台北市溫室氣體排放量為 11.14 百萬 t-CO₂e。