



中華電信  
Chunghwa Telecom

# 2023 永續報告書

CHUNGHWA TELECOM ESG REPORT



栽植瀕臨絕種台灣寬尾鳳蝶唯一寄主植物——台灣檫樹  
復育生態多樣性

# 編輯原則

歡迎閱讀中華電信股份有限公司（股票代碼：2412；以下簡稱 CHT 或我們）第 17 本永續報告書。本報告書呈現中華電信 2023 年實踐企業永續的努力與成果，讓關心我們的各界利害關係人，能對我們投入於企業永續管理的績效成果更加了解與信任。本報告書同時發行中文、英文版本，可至我們「永續 / ESG 網站」下載。

更多永續資訊：

[永續 / ESG 報告書](#) [SASB 報告書](#) [TCFD 報告書](#) [TNFD 報告書](#)

## 報告期間與範疇

本報告書資訊揭露期間為 2023 年度（1 月 1 日至 12 月 31 日），報告範疇涵蓋我們個體財報 100% 營運據點，如揭露範疇與前述有異，則於該段落註明。內容包含顯著衝擊之重大主題、管理方針、關鍵議題及永續績效等資訊，為求完整性，部份內容將回溯 2022 年或擴及 2024 年。

本報告發行頻率為每年一次，上次發行日：2023 年 6 月 30 日；下次發行日：2025 年 8 月 31 日。

## 撰寫依據及參照之綱領 / 指引

發布單位	項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則
國際整合性報導委員會 (The International Integrated Reporting Council, IIRC)	國際整合性報告架構
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	SASB 準則電信業指標
氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)	TCFD 框架指引
自然相關財務揭露 (The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)	TNFD 框架指引
聯合國全球盟約 (UN Global Compact)	10 項原則
證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》	<ul style="list-style-type: none"><li>永續揭露指標 - 通信網路業</li><li>上市上櫃公司氣候相關資訊</li></ul>

## 文件化與內部稽核

本報告書編製及驗證作業程序，係依照臺灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》辦理，參考全球永續性報告協會 (GRI) 發布之「通用準則、行業準則及重大主題準則」，及行業特性適用之框架 / 指引 / 規範，編製前一年度之永續報告書。

永續報告書資訊範疇涵蓋中華電信各機構，在環境、人群、經濟面向所鑑別之重大主題、管理方針、關鍵議題、專案績效及其報導要求等資訊，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。

本作業程序納入內部控制制度，依分工表、呈核彙編內容及完稿，由內部稽核人員定期瞭解其遵循情形並做成稽核報告，以落實永續報告書編製及驗證作業之執行。

## 外部保證

本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.)，依循 GRI 準則，針對內容與數據，進行重大性審查及保證作業，確保本報告書之內容、重大性評估流程，及重大 / 特定主題指標符合下列標準 / 指南 / 規範之要求：

- GRI 準則 (2021) 與 AA 1000 AS (2018) 第二類型高度保證等級
- 國際整合性報告 <IR> 架構
- SASB 準則電信業指標
- 5 項 S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) 指標

保證範圍不包含附錄資訊：證交所上市公司氣候相關資訊 (含 TCFD)、永續揭露指標 - 通信網路業。

如果您對《中華電信永續報告書》有任何建議及意見，歡迎聯繫：

中華電信股份有限公司 / 企業溝通處  
地 址 台北市信義路一段 21-3 號 (總公司)  
電 話 (02)2344-3699  
電子郵件 chtcsr@cht.com.tw

如無特別說明，本報告書內所有財務數據  
貨幣單位預設：新台幣元

年度 ESG 主軸故事



# 科技之溫

## 數位賦能



在這個以數位科技為舞台的世界裡，中華電信扮演一個溫暖、親切又具專業的大鄰居，以資通訊技術為支柱，不斷為偏鄉、弱勢與多元族群鋪平數位平權之路。

我們用科技的溫度，讓遠離都市喧囂的蘭嶼，孩子們的知識之門得以被敞開；偏遠地區的學童，也能感受到遠方數位智慧帶來的溫暖。在一對一的課後陪伴中，弱勢群體獲得了更多的支持，數位的力量陪伴了渴望學習的心靈。

這不僅僅是一場科技的奏鳴曲，更是一場關懷與愛的交響樂。原住民的部落，在 5G 無線寬頻的環繞下，如同被一片無形的網路羽翼所庇護。數位機會不再是遙不可及的奢侈，而是一道連接部落與世界的希望橋樑。

透過一項項專案的發起，中華電信將科技的溫度注入每一個生命中，用數位賦予強大能力，讓多元族群得以擁抱智慧的力量。在那遙遠的山區與部落，孩子們的眼神中閃耀著知識的光芒，老者們手中握著數位的魔杖，彷彿重新找回了年輕的活力。



**這不僅是一場科技的革新  
更是一份對於人性的關懷**

中華電信用科技溫暖人心  
賦予每個人數位能力  
讓生活因科技而更加美好

# 目錄

編輯原則	01
年度 ESG 主軸故事	02
經營者聲明	06
企業永續獲獎事蹟	10
ESG 目標及年度績效	12

附錄		
G2-9 治理結構及組成 /	156	永續會計準則委員會 (SASB) 編製標準對照
G2-17 最高治理單位的群體智識		證交所：永續揭露指標 - 通信網路業 (附表一之十一)
GRI 403 職業健康與安全	160	證交所：上市公司氣候相關資訊 (附表二)
GRI 內容索引表	164	保證聲明書
		178

## 1 公司綜覽

組織架構	16	產品技術與服務	16
商業模式	16	主要產品客戶數	17

## 2 永續管理

永續策略	19	ESG 管理	22
------	----	--------	----

## 3 重大議題與衝擊

重大性判別流程	28	年度重大議題說明	30
---------	----	----------	----

## 4 利害關係人議合

議合政策與管理機制	37	利害關係人共融	38
-----------	----	---------	----

## 5 環境永續

E 小組	43	水	56
環境面重點績效數據	44	廢棄物	57
氣候策略與管理	46	能資源	59
生物多樣性	54	環境永續行動	61

## 6 社會共融

S 小組	65	組織人才	100
社會面重點績效數據	66	守護人權價值	100
數位賦能	68	員工幸福守護	102
中華電信「5I SDGs」倡議	68	重視員工訓練與發展	110
360 度數位包容行動	76	健康安全管理	114
科技平台	84	營造幸福企業	120
客戶夥伴	88	公共政策參與	126
基礎網路	94		

## 7 公司治理

G 小組	131	風險管理	143
治理面重點績效數據	132	永續供應鏈	146
營運與治理	134	個資與隱私保護	154

# 經營者聲明

回顧 2023 年，全球氣候變遷、人工智慧（AI）、人權等所衍生的環境、社會、經濟問題，中華電信以永續及數位雙軸轉型的經營策略，發揮資通訊創新技術優勢，持續為員工、股東及社會創造價值，不僅財務與營運表現穩健，維持市場領先地位，同時秉持「永遠走在最前面」的品牌精神，持續深耕 ESG 與利害關係人互惠共融。



## 科技減碳、佈局再生能源，積極植樹再造生態多樣

在永續環境方面，身為 ICT 業者，我們運用『科技減碳』，引進低耗能設備，優化網路架構，積極投入創新全光與無線網路（IOWN）前瞻技術研發，致力實現更省電、更多傳輸容量、低延遲的技術標準。增加植栽、減廢、無紙化，打造綠化低碳辦公環境，自行開發創新的環境永續發展管理系統（EARTH）、智慧節能系統（iEN）等，進行節能管理與能效提升，領先同業訂定內部碳費機制 1,600 元，碳排放已連續 3 年減少，相較 2020 基準年減少 15.94%。且是全台首家加入「國際碳揭露 CDP 碳揭露專案」的電信業者，並攜手供應商夥伴一起實踐永續，提出「永續淨零，攜手同行」淨零倡議，至 2023 年已累計 61 家關鍵供應商共同承諾於 2030 年減碳 50%（相較 2020 基準年）。

針對再生能源，推動自建太陽能案場及綠色基地台、逐年擴大再生能源採購、取得再生能源憑證，加入全球再生能源倡議 RE100，具體承諾 2040 年達到全公司 100% 使用再生能源的目標；建置多元回收系統，掌控水資源再利用，是全台首家取得「BS8001 循環經濟查核證書」，通過「TCFD 氣候相關財務揭露建議書符合性查核」並榮獲最高等級的電信業者。

我們同時高度重視生物多樣性，計畫自 2022 年開始 8 年植樹達 15 萬棵，包含種植臺灣檫樹再造瀕臨絕種台灣寬尾鳳蝶生態圈；承諾在 2030 年實現生物多樣性的淨正向影響（Net Positive Impact）和無淨毀林（No Net Deforestation）目標，發揮領頭羊角色，攜手永續供應鏈一同落實生物多樣性暨不毀林承諾。



## 數位賦能族群共融，科技打詐實績斐然

在社會方面，我們偕同中華電信基金會以 ICT 核心能力結合「數位包容」倡議及行動策略，鼓勵同仁擔任企業志工，參與各類 ESG 活動，回饋社會，落實社會共融，接軌聯合國永續發展目標（SDGs）。我們長期協助關懷偏鄉與多元族群，十餘年來，推動「伴您好讀」社區網路課輔服務，已幫助上百位偏鄉學童考上大學、「EYE 社會創新客服中心」協助逾 200 位視障朋友擔任客服中心人員順利就業；提供弱勢族群電信服務優惠補助，應用數位科技，縮短數位落差；舉辦創新應用大賽，推動台灣數位創新發展，創造數位機會；協助中小企業建構內部數位環境、開創新商業模式，讓科技力量真正多元賦能，落實數位平權。

同時，為守護國家社會安全，推出全國首創的國際來話語音警示服務、短碼簡訊平台等打詐、防詐新措施，不僅 100% 全面攔阻境外偽冒我國號碼來話、讓無效話務銳減 2,424 萬通，防駭守門員服務即時阻擋威脅數每月達 6.5 億次；並配合警政署 165 反詐，2023 年來電數 204,341 通，受理轉介民眾詐欺被害案件 6,156 件，成功攔截受害案件 3,428 件，攔截金額達 3 億 6061 萬餘元，預防潛在性受騙金額達 70 億 737 萬餘元，成效斐然。

另外，員工是公司最重要的資產，我們創建「女力衛星計畫」、延攬多元人才，建構多元共融、平等、幸福、友善職場環境。推動育兒友善福利措施，撫育 3 歲以下幼兒，可申請每工作日減少 1 小時，不影響全勤、考績，2023 年申請人數共 1,556 人，創造 141,844 小時陪伴育兒時光，2024 年起擴大實施放寬為育有 6 歲以下幼兒之員工皆可申請，嘉惠更多有需要的員工。於 6 都設立共計 16 班職場互助教保服務中心，收托 2 歲至 6 歲員工子女、孫子女，提供教育及照顧服務，讓員工能兼顧家庭與工作，並擴大推動員工返鄉服務。



## 董事會層級領導推動 ESG，承諾當責、誠信透明

為全面大力推動 ESG 作為，永續發展組織從經理部門提升至董事會層級，更名策略委員會為永續發展暨策略委員會，由董事長擔任永續長，委員會之成員過半由獨立董事組成，指導推動永續發展之政策與方向。董事會亦扮演著極為重要的角色，確保營運策略和行動計畫，與永續發展目標一致。2022 年起推動高階經理人薪酬與 ESG 目標連動機制，亦是台灣企業中少數制定高階薪酬索回政策，確保高階主管之決策與投資人長期利益結合之企業；此外，將責任投資原則導入短期資金用運管理；建置資料治理制度，提升資料應用價值；並落實資安、個資及隱私保護機制，持續精進公司治理；為強化連結智慧財產相關法遵，我們是通過台灣智慧財產管理規範（TIPS）的臺灣首家電信業者。

綜整我們 ESG 的積極作為，在 2023 年我們獲得各界及廣大利害關係人的肯定。包括：

- ① 道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 以全球電信業第一名入選「世界成分股」(DJSI-World) 及連續 12 年入選「新興市場成分股」(DJSI-Emerging Markets)
- ② S&P Global 2023 永續年鑑「標普全球 ESG 前 5%」
- ③ 明晟永續指數 (MSCI) ESG 評等 AA 級 (2023 年 5 月晉升 AA)
- ④ 台灣唯一連續三年《The Asset》「ESG Corporate Awards」最高榮譽玉璽獎 (Jade Award)
- ⑤ 連續 2 年蟬聯 Frost & Sullivan 顧問公司 - 「台灣年度最佳電信服務業者獎」、「台灣 5G 服務客戶價值領導獎」及「台灣最佳資料中心服務業者獎」三項指標性大獎
- ⑥ FinanceAsia - 「最佳綜合企業」、「最佳電信公司」金獎、台灣「最佳 ESG 策略企業」金獎、「最佳大型企業」銀獎、「最佳多元公平共融策略」及「最佳投資人關係」銅獎
- ⑦ 九度榮獲公司治理評鑑前 5%

- ⑧ 連續 2 年榮獲《遠見》「ESG 企業永續獎」綜合績效電信暨資通訊業首獎
- ⑨ 台灣企業永續獎 (TCSA) 「永續綜合績效獎」台灣十大永續典範企業、「永續單項績效獎」8 項、「永續報告獎」白金級
- ⑩ 全球企業永續獎 (GCSA) 「永續報告獎 (Sustainability Reporting Award)」銅級

未來，本公司將以客戶夥伴、科技平台、基礎網路及組織人才為基礎，持續秉持「誠信為本、客戶信賴、創新創價、承諾當責」四大價值觀大步向前，戮力成為「以永續發展為基礎的國際標竿企業」！

中華電信股份有限公司  
董事長

郭水義



# 企業永續獲獎事蹟

## 2023



10月

- 哈佛商業評論「卓越營運轉型」及「商業模式轉型」之楷模獎暨 ESG 特別獎
- 東方線上「2023 年家用寬頻滿意度調查」第一殊榮
- 台灣創新技術博覽會「三金三銀七銅」
- 數位發展部雲市集「TOP20」
- 台灣淨零行動聯盟「淨零標章綠級」



9月

- 天下永續公民獎「永續企業 100 強」、「大型企業組前 50 強」及「天下人才永續獎」
- 《亞元雜誌》「台灣最傑出公司 - 電信服務類」，電信業唯一獲獎



8月

- 《財訊》「2023 智慧城市卓越貢獻獎 - 智慧能源獎」



7月

- Opensignal「5G 涵蓋及網速雙冠王」
- 台灣永續能源研究基金會「第七屆台北金鵝微電影展」永續微電影銅獎及網路人氣獎



6月

- 名晟永續指數 (MSCI) ESG 評等 AA 級

5月

- FinanceAsia「台灣跨產業別最佳綜合企業」、「最佳電信公司金獎」、「台灣最佳 ESG 策略企業金獎」、「最佳大型企業銀獎」、「最佳多元公平共融策略銅獎」及「最佳投資人關係銅獎」
- Opensignal「全球 5G 及整體涵蓋深入報告」中獲得「5G 涵蓋體驗」及「整體涵蓋體驗」全台第一
- 讀者文摘消費者調查「電信服務類」及「行動上網服務類」雙白金獎
- 遠見 ESG 企業永續獎「電信業首獎」



4月

- 臺灣證券交易所「公司治理評鑑 Top 5%」



3月

- 台灣全球商貿運籌發展協會「ESG 物流永續獎 - 創新科技永續組金獎」



2月

- Speedtest「連續 5 年最佳行動涵蓋」及「連續 5 年最佳行動網路」冠軍，蟬聯「台灣 5G 網速第一名」
- S&P Global 永續年鑑「全球 ESG 前 5%」



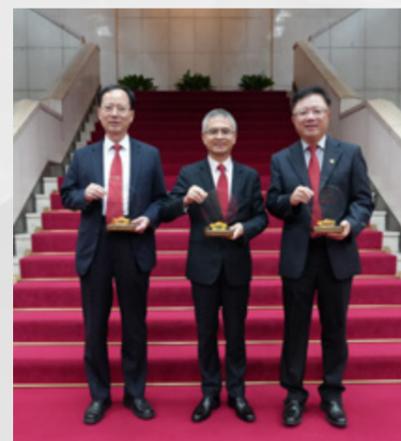
11月

- Frost & Sullivan「台灣年度 5G 服務客戶價值領導獎」、「台灣年度最佳電信業者」及「台灣最佳資料中心服務業者」
- 《The Asset》「ESG Corporate Awards」最高榮譽玉璽獎
- 台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續獎」、「全球企業永續獎」共 11 項大獎
- 《臺灣客服中心發展協會》「最佳服務創新企業」、「最佳整合行銷企業」、「最佳社群經營企業」共 24 項大獎
- 文化部「文馨獎-金獎」、「長期贊助獎」、「人才培育獎」及「年度贊助獎」
- Speedtest「連續六年台灣最廣行動涵蓋及最快網速冠軍」、「連續三年台灣 5G 行動最快網速冠軍」



12月

- 《親子天下》「友善家庭職場獎」
- DJSI 入選「世界指數」，為全球電信業第一名，並連續十二年入選「新興市場指數」
- Opensignal「5G 涵蓋體驗」、「5G 上傳/下載網速」、「整體行動涵蓋」、「整體上傳/下載網速」共 6 項冠軍
- 行政院「關鍵基礎設施防護演習 - 優等獎」
- 行銷傳播傑出貢獻獎 2 項金獎「年度傑出品牌 - 電信通訊產業」、「年度傑出 OTT 服務公司」及「社會責任獎 - 社會參與類」銀獎
- 經濟部「電腦 & 軟體產業類精品獎」
- 教育部體育署「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展類金質獎」
- 英國世界品牌論壇「年度品牌獎：台灣最佳電信業者」台灣唯一獲獎電信業



# ESG 目標 及年度績效

ENVIRONMENTAL

## E 環境

2030 年目標	2023 年進度
▪ 碳排放較 2020 年減少 <b>50%</b>	▪ 碳排放較 2020 年減少 <b>12.59</b> 萬噸 (15.94%) <span>達成</span>
▪ IDC 機房 <b>100%</b> 使用再生能源	▪ IDC 機房再生能源使用量 <b>6,694</b> 萬度 (38.8%) <span>達成</span>



## S 社會

SOCIAL

2030 年目標	2023 年進度
▪ 女性高階主管占比 <b>20%</b>	▪ 女性高階主管占比 <b>17.5%</b> <span>達成</span>
▪ 數位賦能，偏鄉弱勢族群受益人次 累計 <b>4.6</b> 萬人	▪ 數位賦能，偏鄉弱勢族群受益人次 <b>1.3</b> 萬人 <span>達成</span>
▪ 中小企業數位環境與創新商業模式 累計達 <b>19.8</b> 萬家	▪ 中小企業數位環境與創新商業模式 累計 <b>9.75</b> 萬家 <span>達成</span>



## G 治理

GOVERNANCE

2030 年目標	2023 年進度
▪ MSCI ESG 2025 年達 <b>AA</b> ，2030 年達 <b>AAA</b>	▪ MSCI ESG 評等 提升至 <b>AA</b> <span>提前達標</span>
▪ 高階經理人變動薪酬與 ESG 指標連動達 <b>30%</b>	▪ 高階經理人變動薪酬與 ESG 指標連動由 2022 年 10% 提升至 2023 年的 <b>15%</b> <span>達成</span>



# 1

Corporate Overview

# 公司綜覽

組織架構	16
商業模式	16
產品技術與服務	16
主要產品客戶數	17

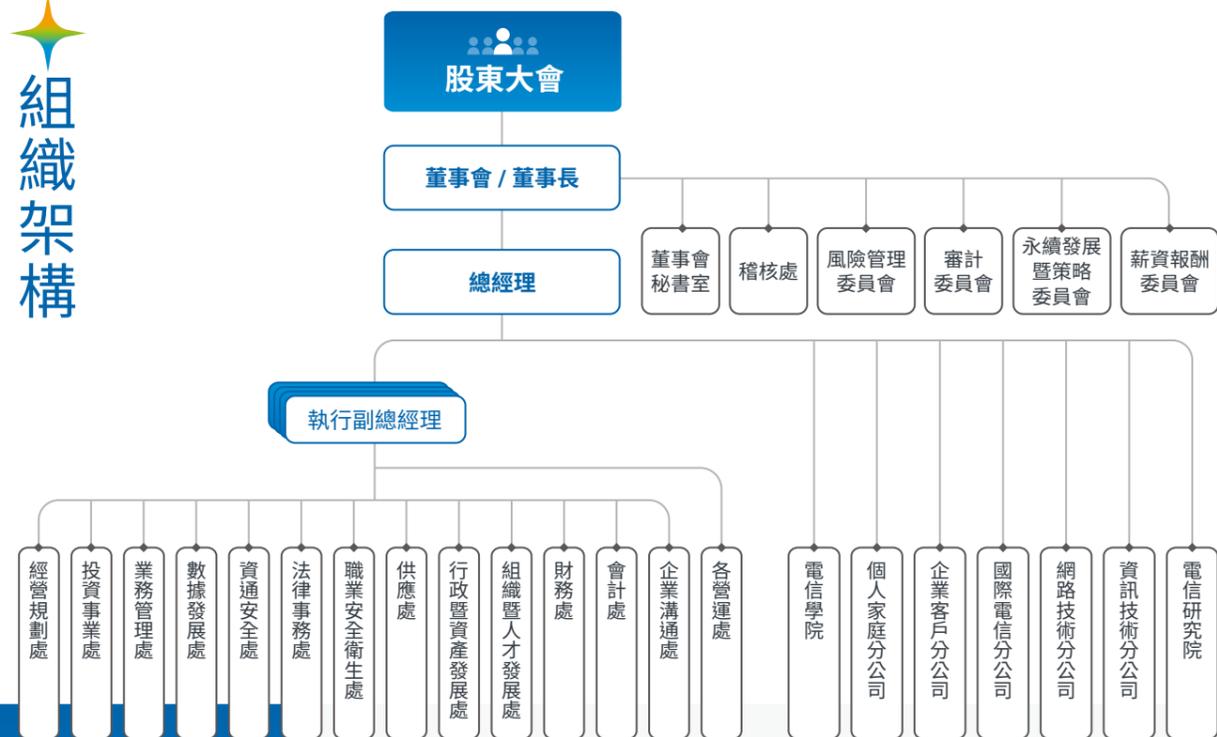


中華電信 (2412) 是國內最大之綜合電信業者，服務據點遍及全台 22 縣市，主要業務涵蓋固網通信、行動通信及寬頻接取與網際網路，並以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，並發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的資通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴。

我們秉持「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。

註：分公司與轉投資公司主要業務請參閱 2023 年公司年報 p.13。

組織架構



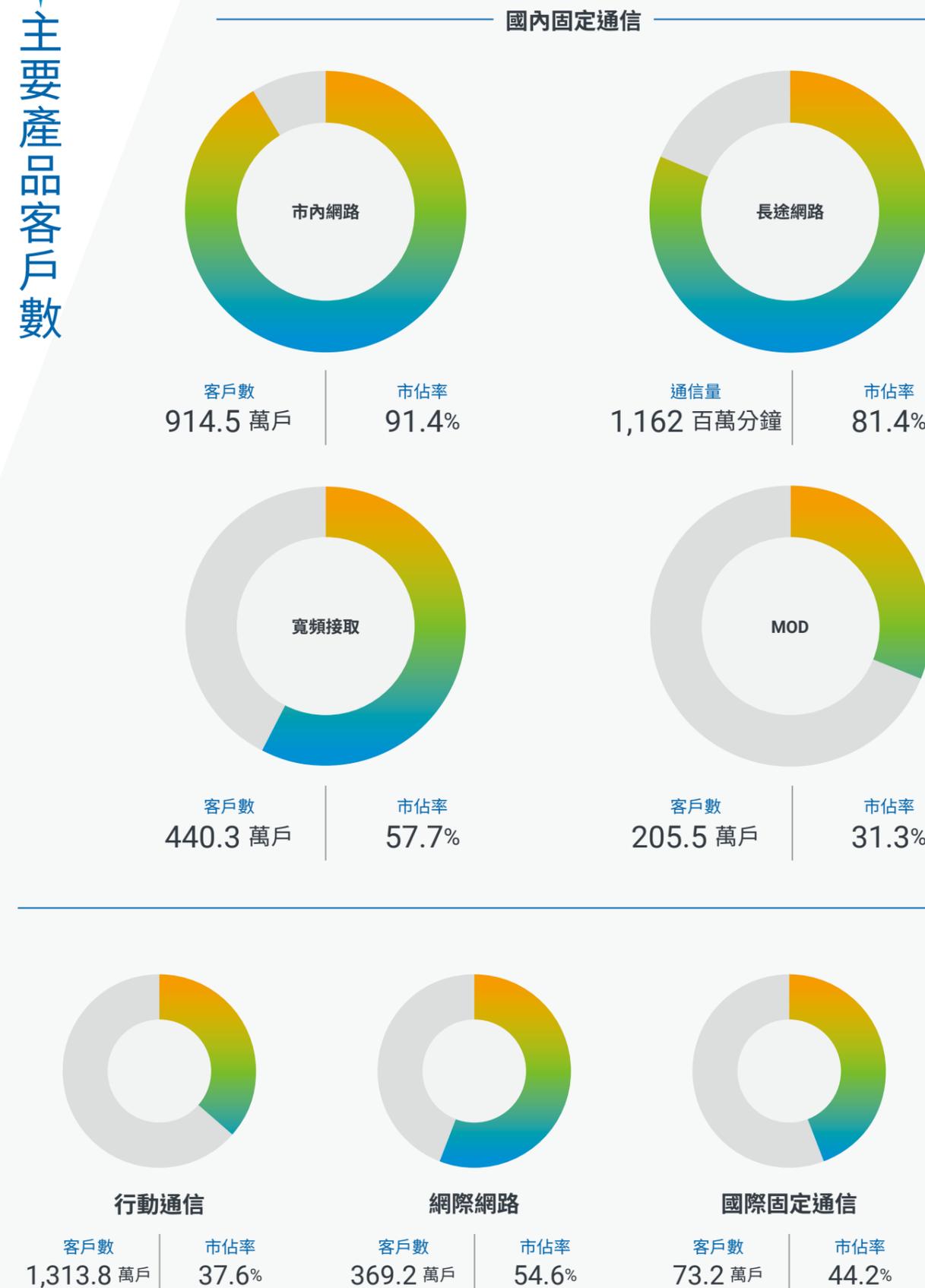
商業模式

個人家庭市場	企客市場	國際客戶市場
<ul style="list-style-type: none"> <li>行動寬頻服務</li> <li>國內語音通信業務</li> <li>寬頻接取服務</li> <li>網際網路服務</li> <li>影視服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業客戶電信服務</li> <li>企業客戶資通信整合服務 (含 IDC、雲端、資安、智慧聯網、M 化應用、大數據等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國際固網服務</li> <li>國際行動服務</li> <li>國際資通訊整合服務</li> </ul>

產品技術與服務

<p>行動電話</p> <p>客戶數 1,313.8 萬</p> <p>年成長率 4.1%</p>	<p>300Mbps</p> <p>客戶數 129.4 萬</p> <p>年成長率 33.6%</p>	<p>光世代</p> <p>客戶數 380.4 萬</p> <p>佔寬頻客戶數 86.4%</p>	<p>HiNet</p> <p>客戶數 369.2 萬</p> <p>市佔率 第一</p>
---	---	---	---

主要產品客戶數



# 2 / Sustainability Management

# 永續管理

永續策略	19
ESG 管理	22



## 永續策略

中華電信將戮力達成公司使命（志業）：「以客戶夥伴、科技平台、基礎網路、組織人才為基礎，藉由開放平台廣納合作夥伴，打造客戶信賴的數位生態系統，賦能個人及家庭客戶、政府及企業客戶、國際客戶及策略夥伴，持續不斷創新，為客戶、策略夥伴、股東以及員工創造價值」。

並秉持：「誠信為本、客戶信賴、創新創價、承諾當責」四大價值觀（商道），邁向三大願景（新境界）「成為以永續發展為基礎的國際標竿企業、成為數位生態系統協創者的領導品牌、成為遠遠超越兆元市值的頂尖科技企業集團」。



## 六大資本

中華電信深知企業的成功不僅僅是短期利益的追逐，更在於如何運用各種資本，創造全方位的價值，實現永續發展的願景。

資本額 **77,574,465** 仟元  
資本支出 **30,741,309** 仟元

### 資本對價值創造的影響

- 確保維持營運資格
- 確保足夠財務資源，維持創造價值能力
- 有效執行商業活動
- 產生、配置其他形式資本，包括發放股東權益、投資及資本支出

### 確保持續創造價值之資源配置

- 貢獻稅金予政府
- 支持網路基礎建設發展
- 提升電信服務品質

薪資福利費用 **46,211,245** 仟元  
教育訓練費用 **511,776** 仟元

### 資本對價值創造的影響

- 員工所具備的電信專業知識及能力
- 人力資本是我們營運主要資本之一

### 確保持續創造價值之資源配置

- 建置報酬及獎勵機制，吸引和留任人才
- 鼓勵高價值的服務精神及創新作為
- 培訓和人才發展計畫

研發費用 **3,891,381** 仟元  
行銷費用 **23,599,302** 仟元

### 資本對價值創造的影響

- 執照取得支出、研究院及其他研發支出、產業技術取得
- 投資及維護品牌經營

### 確保持續創造價值之資源配置

- 持續投入研發、建設及服務，維持服務品質與客戶滿意度
- 持續投資新技術研發及參與新技術規範之制定



### 財務資本

穩健的財務管理，增加收入、降低成本，創造及提升股東價值



### 製造資本

持續投入資通訊基礎建設，提升網路品質、產品及服務應用



### 自然資本

推動節能減碳、能源管理計畫，淨零與生物多樣性，確保與自然和諧共處



### 社會資本

積極參與社區議合活動，推動普及服務，創造利害關係人價值



### 智慧資本

透過研發創新提供智慧化解決方案，滿足多元數位轉型需求



### 人力資本

提供良好的工作環境、訓練及職涯發展機會，吸引和留任優秀人才

設備建置 **30,741,309** 仟元  
基地臺建置支出 **7,448,973** 仟元

### 資本對價值創造的影響

- 配置財務資本，建置及維護基礎設施
- 雲端資料中心維運，無線設施建置和應用軟體開發

### 確保持續創造價值之資源配置

- 持續建設及維運各種網路設備
- 透過採購控管機制，使用更具成本及能源效益之網路設備
- 空間整併、廢棄設備之回收及處理

綠色採購 **18,238,000** 仟元  
環境管理支出 **365,284** 仟元

### 資本對價值創造的影響

- 我們需要自然資本，如基礎建設、原物料和能源，以推動營運及配置人力資本
- 透過推動具能源效率之節能行動及整併機制，有效降低自然資本耗用

### 確保持續創造價值之資源配置

- 購買具環境效益產品，減少自然資源損耗，推動能源效率行動
- 確實執行碳管理行動，管理能源耗用及提升再生能源應用
- 自建及代建太陽光電，聚焦再生能源

社會投資 **1,441,892** 仟元  
普及服務 **595,968** 仟元

### 資本對價值創造的影響

- 與主管機關密切溝通，有助確保營運及產業競爭合規性
- 消費者及社會大眾回饋及肯定，賦予較高之品牌信任度，降低財務資本支出

### 確保持續創造價值之資源配置

- 主動與利害關係人互動溝通
- 投入社會參與及共融領域，發揮核心能力，縮短數位落差

# ESG 管理

## 永續發展暨策略委員會

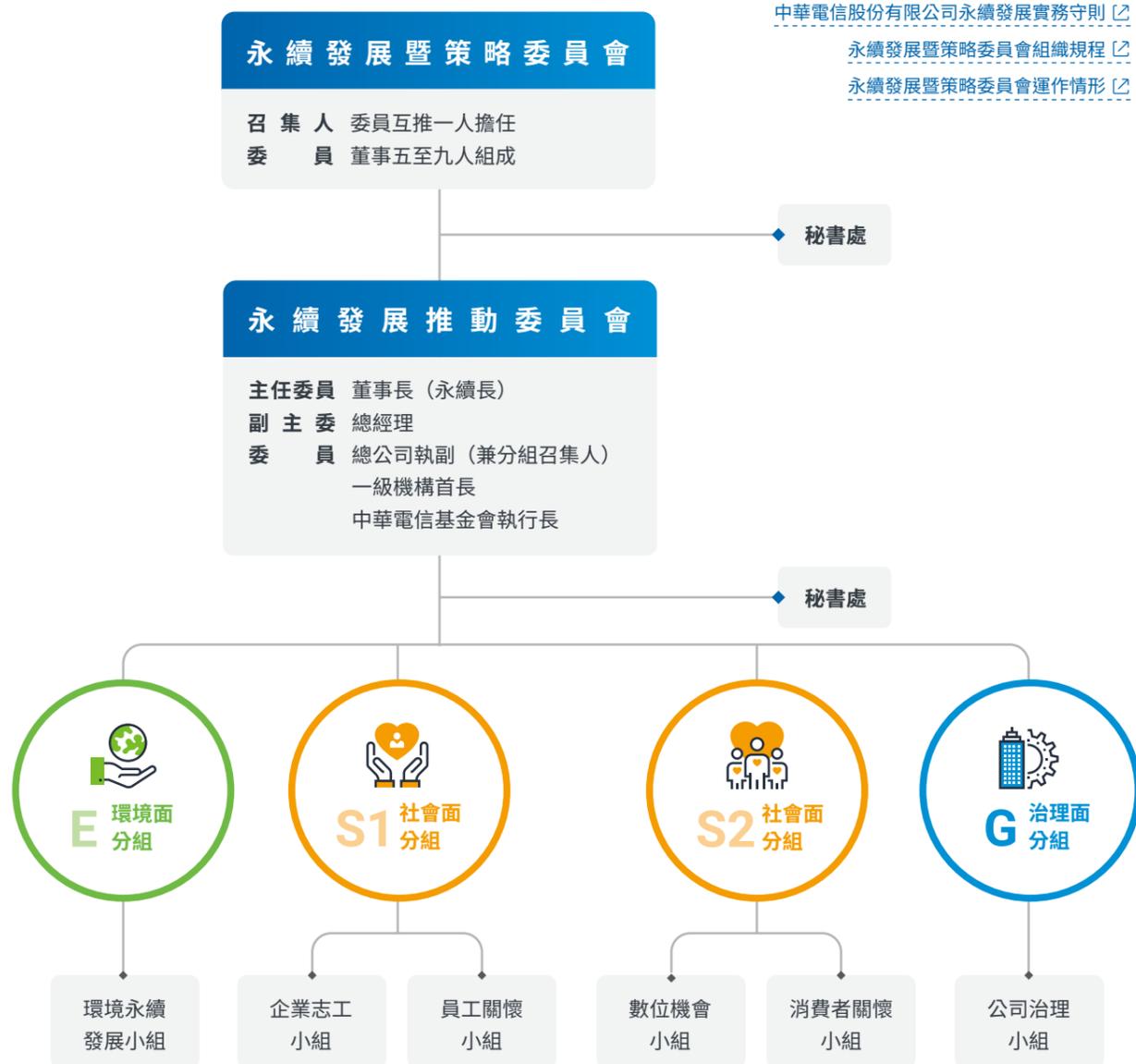
中華電信作為永續先行者，自 2006 年開始積極推動企業社會責任 (CSR)，並成立專責之「CSR 委員會」。隨著永續 / ESG 趨勢的興起，於 2021 年將「CSR 委員會」改組為更加貼合時代需求之「永續發展委員會」。

為更有效推動永續發展 / ESG 策略及行動，2023 年我們更進一步將「永續發展委員會」與「策略委員會」整合成「永續發展暨策略委員會」，並提升至董事會功能性委員會層級。

「永續發展暨策略委員會」下設「永續發展推動委員會」，由董事長及總經理分別擔任主任及副主任委員，代表董事會參與各項永續發展策略、政策、目標的訂定與審核，以及督導年度 ESG 績效成果。此外，委員會定期向董事會報告，並根據董事們的指導意見，採取適當的行動和 ESG 組織調整等作為。

我們以「綠化低碳、數位賦能、誠信透明」的永續發展願景，整合公司獨特的資源和核心技術職能。透過設立 ESG 四小組，秉持「永遠走在最前面」的品牌精神，積極規劃並實施全方位的 ESG 行動方案，推動及落實公司的永續發展願景。

[中華電信股份有限公司永續發展實務守則](#)  
[永續發展暨策略委員會組織規程](#)  
[永續發展暨策略委員會運作情形](#)



董事會代表	郭水義 董事長
機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>討論公司永續發展與經營策略之重要議題，包括中長期發展目標與策略 (含 ESG 永續發展)、永續發展政策及管理方針</li> <li>經營層級設有「永續發展推動委員會」，設置永續長 (董事長兼任)，並納入環境 (E)、社會 (S1/S2)、治理 (G) 4 個分組，由總公司執行副總督導推動</li> <li>推動委員會每季向「永續發展暨策略委員會」報告，並於年報及公司網站揭露運作及執行成果</li> </ul>
執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>秘書處由「經營規劃處」擔任，襄助委員會策略指導公司永續經營；會議籌備、議事資料、會議紀錄與辦理追蹤</li> <li>提出永續發展願景、長期策略與中長期目標</li> <li>制定政策及管理方針、推動委員會執行成效之追蹤與檢討</li> <li>「永續發展推動委員會」按季提報永續相關議題，至永續發展暨策略委員會報告，董事對於各項議題之指導意見，均透過董事發言追蹤，請相關處室填報辦理情形</li> </ul>
開會頻率	每季召開 1 次會議
報告簽核	總公司副總級主管審核後，依內部簽報程序，簽請董事長核定
2023 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 月 1 日 (10-7 策委會) 永續發展委員會提升至董事會層級討論；ESG 永續發展策略 (生物多樣性與淨不毀林承諾及作為)</li> <li>10 月 30 日 (10-8 永策會) IFRS 永續揭露準則規範及因應報告；CPPA 再生能源採購策略報告</li> <li>2024 年 1 月 16 日 (10-9 永策會) 2024 年永續發展推動策略</li> </ul>



### 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。



### 員工溝通

#### 員工資訊入口網站

提供內部網站 / 系統讓員工提出建議或創新案，以廣納員工意見，並設有員工園地，公開申訴檢舉專線、互調訊息等資訊。

#### 環境教育訓練

- 推動「5G 無塑」環保倡議，提供員工環境永續教育。
- 舉辦「5G 無塑企業志工永續行動」培訓活動。
- 成立環保推廣種子企業志工，推動環保理念。

#### 新進人員訓練

辦理新進人員數位訓練課程與成長營，教育企業價值觀、人事制度、工作規則及勞資關係等事宜。

#### 企業永續教育訓練

- 開辦 ESG 系列課程，將 ESG 融入企業文化，培養員工 ESG 意識：
  - 共開辦 346 班 ESG 相關課程，培育近 4 萬人次員工，提升其 ESG 專業知識和能力。
  - 與「台灣永續能源研究基金會」合作，舉辦「企業永續管理師證照培訓班」。156 位員工取得「企業永續管理師證照」，為國內企業取得該類證照數量最多的公司之一。
- 15 張資料治理 CDMP 國際證照。

#### 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。



### 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

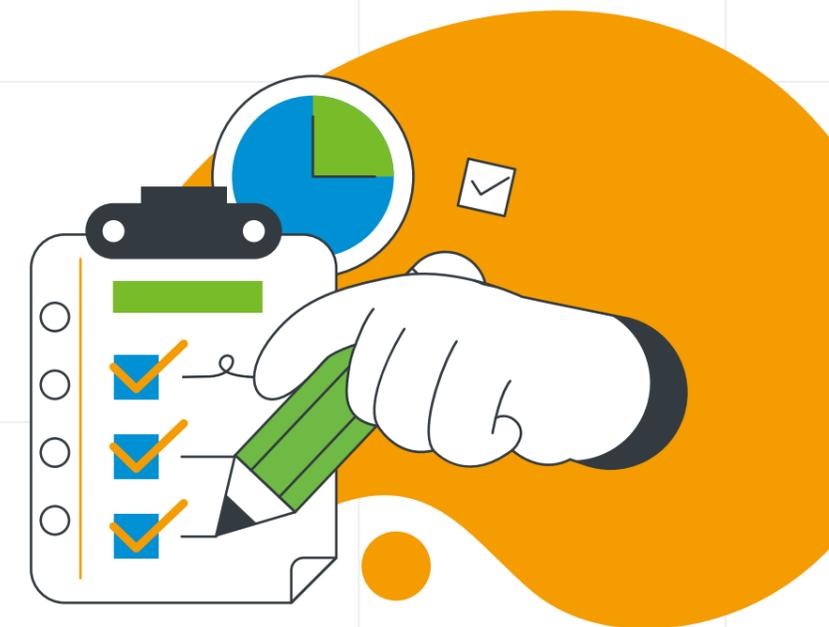
將各項永續發展目標列入年度管理績效考評，做為單位推動成效之考核依據。

#### 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。



### 其他

#### ESG 報告書研討會

不定期針對外界最新的報告書進行研析，於內部會議分享，提升員工對於 ESG 趨勢認知。

#### 官網及社群媒體

於官網及中華電信 YouTube 頻道上設置「ESG 專區」並建立 FB 粉絲團。

# 3

Material Topics and Impacts

## 重大議題 與衝擊

重大性判別流程	28
年度重大議題說明	30



重大 ESG 議題的衝擊評估，是確保中華電信在永續道路上穩健前進的重要關鍵步驟，不僅能夠幫助我們識別和應對潛在風險，更得以探及尋促進中華電信在經濟治理、社會和環境三個面向的長期發展機會。

# 重大性判別流程

## 重大 ESG 議題判別步驟

1

### 持續蒐集 / 識別 各項永續議題

持續搜集國際永續 / ESG 議題趨勢、揭露框架 / 標準及綱領 (如 GRI 準則、TCFD、SASB)、永續評比 (如 DJSI、MSCI)、國際標準資訊，及中華電信 2023 年相關 ESG 新聞，配合短、中、長期 ESG 目標，進行各面向議題之識別及資訊搜集。



2

### 重大衝擊評估

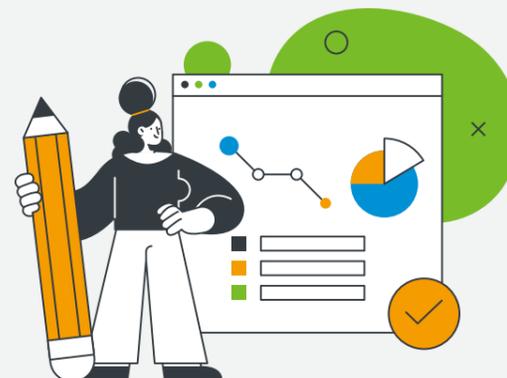
整合外部利害關係人評估回饋意見，透過問卷調查、訪談形式，按雙重大性原則，由 ESG 各分組判別 ESG 各面向議題之實際及潛在衝擊，並評估各議題衝擊之顯著性。



3

### 顯著性排序

在完成議題顯著性評估後，ESG 分組按內部考量、產業實務及標竿，加上外部利害關係人意見，進行最終議題分析及討論，設定實際、潛在衝擊議題之「重大性門檻值」，進行優先順序之排序，完成「年度重大主題矩陣」。



4

### 結果確認 / 重大議題矩陣

「年度重大 ESG 議題矩陣」經 ESG 分組同意後，送請「永續發展暨策略委員會 (ESG 最高主管及董事會代表)」進行審查及簽署，確認 2023 年重大 ESG 議題識別結果，作為年度 ESG 報告書揭露 / 行動方案規劃之重要參考依據。



## 重大性評估 - 外部利害關係人參與流程

中華電信建置多元化溝通議合平台，以透明開放的態度，邀請政府機關、學術界、非營利組織、消費者、供應商，及當地社區代表等多元外部利害關係人，參與重大性 ESG 議題的評估與討論，並聆聽他們寶貴的意見，擴大我們對 ESG 議題的認知和理解，並了解該議題對其的衝擊。議合介面包括：

### 🔍 官網重大議題調查

官網 ESG 專區設置「重大主題專區」，邀請外部利害關係人參與 ESG 議題的辨識和評估，並提出他們的觀點和建議。

### 🗣️ 利害關係人論壇

舉辦或參與 ESG 主題相關論壇和研討會，營造開放的對話和交流平台，促進各方對 ESG 議題的理解及討論。

### 📝 訪談與問卷調查

透過活動或會議中的訪談和問卷調查，蒐集外部利害關係人對 ESG 議題的看法和建議，以便更全面評估對 ESG 議題的衝擊。

### 👥 社群參與

藉由社群媒體平台，邀請外部利害關係人參與討論，分享他們對於 ESG 議題的見解和意見，擴大對議題的討論範圍及深度。

### ✉️ 溝通及申訴管道

提供不同溝通平台和管道，包括網路表單、郵件、電話等，讓外部利害關係人能夠直接向公司提出疑問、建議或申訴。我們會對所有收到的意見及回饋，進行及時回應和處理，確保外部利害關係人的聲音被充分聽取、關注及回應。

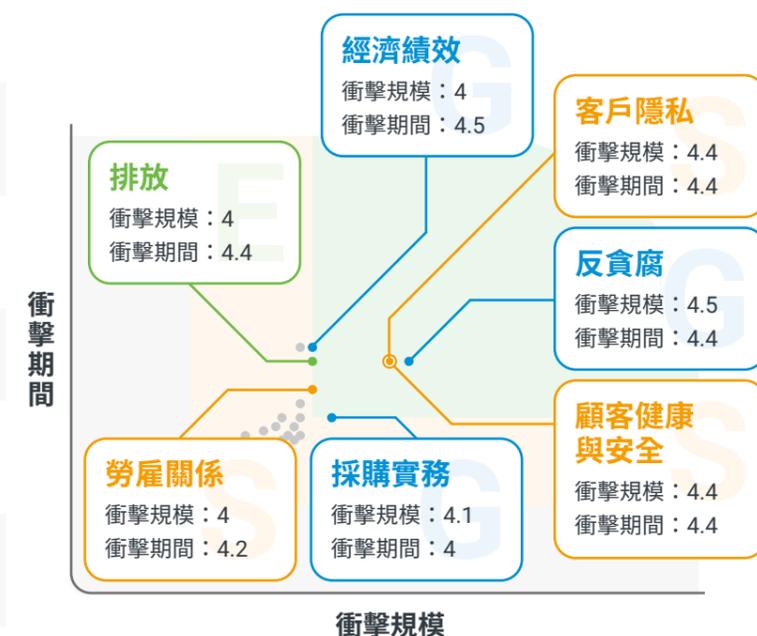
[溝通管道](#)

# 年度重大議題說明

## 實際 正面衝擊

● 環境面主題 ● 社會面主題 ● 治理面主題 | 重大性門檻值 ≥4

重大議題	雙重大性原則		衝擊來源	衝擊標的	對應 GRI 主題	重大性矩陣
	對營運及業務的衝擊	對社會、環境及人群的衝擊				
<b>碳排放減量與氣候調適行動</b>	因碳排放無法有效減量，因應法規被課徵高額碳費（稅），造成直接/間接營運成本上升，同時可能減少氣候因應韌性與轉型調適能力	無法有效推動氣候轉型行動，同時因碳排放無法減量，除無法達成淨零排放目標，亦影響 ICT 產業低碳發展，減損產業競爭力並對氣候變化造成負面影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>產品服務</li> <li>商業關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團企業</li> <li>所有供應商</li> </ul>	排放	
<b>公司營運創新創價</b>	營運創新帶動新產品和服務的發展，有助擴大業務規模，增加營收和利潤，並提升市場占有率及競爭力	創新擴大產品服務應用範圍，創造更多就業機會，促進當地經濟發展；創新技術和解決方案可減少能源使用及碳排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>產品服務</li> <li>商業關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東</li> <li>員工</li> </ul>	經濟績效	
<b>5G 應用與產業生態系</b>	大比例採購均為在地採購，建置良好地方/社區關係，確保供應完整性與財務經濟穩定性，有助產業生態系發展	透過供應鏈採購來間接促進當地經濟發展，包括吸引其他投資及增加工作機會，促進當地經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>產品服務</li> <li>商業關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有供應商</li> </ul>	採購實務	
<b>公司治理誠信為本</b>	將反貪腐風險視為企業整體風險並有效評估管理，將貪腐可能引致之訴訟及營運風險降至最低	建置完整反貪腐政策與程序，有效管理供應鏈貪腐風險，減少產業商業不誠信行為，提升社會良善風氣	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>商業關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工</li> <li>所有供應商</li> </ul>	反貪腐	
<b>營造幸福企業</b>	幸福企業有助激發員工的積極性和創造力，提升工作效率，吸引和保留優秀的人才，強化企業長期發展之人力資本優勢	在地幸福企業有助於促進社會和諧，優良的企業品牌形象和聲譽，有助促進社會穩定和發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>產品服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工</li> <li>所有供應商</li> </ul>	勞雇關係	
<b>客戶信賴</b>	積極發展永續低碳產品及服務，定期進行健康安全相關法規檢視，並進行內部單位溝通訓練，確保產品服務行銷守法遵法，保障企業聲譽	設置完整產品服務健康安全評估機制（含電磁波檢核），產品及服務均經完整評估並進行完整標示，維護廣大社會民眾消費權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者</li> </ul>	顧客健康與安全	
<b>資通安全與個人資料隱私保護</b>	建置完善資訊安全管理系統及機制，並定期進行稽核及演練，確保廣大客戶隱私無虞及不受侵害，提升企業信譽	提供優質的資安服務及技術支援，有效擴展及傳達正確資安觀念及技術服務，協助產業及社會大眾有效管控資安風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>產品服務</li> <li>商業關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者</li> </ul>	客戶隱私	



## 潛在 正面衝擊

● 環境面主題 ● 社會面主題 ● 治理面主題 | 重大性門檻值 ≥4

重大議題	雙重大性原則		衝擊來源	衝擊標的	對應 GRI 主題	重大性矩陣
	對營運及業務的衝擊	對社會、環境及人群的衝擊				
<b>守護員工人權</b>	保障人權有助強化員工對企業的信心和忠誠度，提升企業在外部利害相關人商業道德聲譽，吸引更多優秀人才加入	重視勞動人權可提升勞資關係，減少因企業員工罷工、遊行示威等形式的抗議活動，進而影響社會安定	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> <li>產品服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工</li> </ul>	結社自由與團體協商	



## 實際 負面衝擊

● 環境面主題 ● 社會面主題 ● 治理面主題 | 重大性門檻值 ≥4



## 潛在 負面衝擊

● 環境面主題 ● 社會面主題 ● 治理面主題 | 重大性門檻值 ≥4



註：本年度重大主題增修說明：新增 3 個主題「經濟績效、能源、勞雇關係」；刪除 1 個主題「市場地位」。

### 重大主題管理程序

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	ESG 目標	2023 年進度說明
E 能源 排放 供應商 環境評估	透過「永續發展暨策略委員會」及「風險管理委員會」雙重管理機制運作，建構系統性和組織化的公司治理架構，結合既有內控及風險管理機制，每季向董事會報告，強化氣候變遷議題與董事會之連結。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：永續發展暨策略委員會下設「環境分組」</li> <li>再生能源轉供風險控管情形，納入「風險管理委員會」每月追蹤管理、年度向董事會報告</li> <li>CDP 氣候變遷問卷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2040 年 100% 營運據點 100% 使用再生能源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生能源使用量 7,357.5 萬度 (5.16%)</li> </ul>
	所有投標廠商均須填寫《供應商 ESG 現況自評調查表》，評估項目：企業倫理、勞動人權、環境管理、職業安全衛生；於採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商行為準則》。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：永續發展暨策略委員會下設「環境分組」</li> <li>內部碳定價制度</li> <li>TCFD 績效評核</li> <li>重要供應商公開承諾與 CHT 共同達成淨零目標</li> <li>ISO 14064-1 溫室氣體管理系統</li> <li>CDP 氣候變遷問卷</li> <li>SBTi 科學基礎減量目標倡議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年碳排放較 2020 基準年減少 50%</li> <li>2050 年淨零排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>碳排放較 2020 基準年減少 12.59 萬噸 (15.94%)</li> </ul>
	員工是公司最重要的資產，為促進勞資和諧以及提升勞動福祉，員工皆正式簽有《勞動契約》，我們更致力於建置全方位福利制度與優質安全衛生工作環境。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：供應處</li> <li>CDP 供應鏈專案</li> <li>二者稽核</li> <li>永續夥伴分級機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持 100% 完成「第一階供應商」ESG 現況評估</li> <li>2025 年 100% 完成「重要第一階供應商」ESG 書面評估 / 現場評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 供應商完成《供應商 ESG 現況自評調查表》</li> <li>ESG 書面評估 / 現場評估比例達 90%</li> </ul>
S 勞雇關係 員工多元化 與平等機會 結社自由 與團體協商 顧客健康 與安全 客戶隱私 經濟績效 採購實務 反貪腐	中華電信致力落實性別平等及多元化政策，重視薪酬與升遷機會之公平性，確保員工不會因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向，及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處</li> <li>新進員工簽訂《勞動契約》</li> <li>設置暢通的申訴管道，並確實依規定處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 新進員工簽訂《勞動契約》</li> <li>確實依規定受處理申訴案件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 新進員工簽訂《勞動契約》</li> <li>受理 70 件申訴案件，均及時處理並結案</li> </ul>
	設有工會，並簽訂《團體協約》，保障勞工人權；在董事會中，亦設置勞工董事 1 席，讓員工的心聲更能充分表達。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處</li> <li>勞資會議</li> <li>申訴調查評議委員會，專責處理歧視、騷擾或不平等情事</li> <li>董事會設有勞工董事 1 席</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動女力衛星計畫</li> <li>申訴調查評議委員會之女性委員超過 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主管培訓專案課程之女性員工調訓人數達 30% 以上</li> <li>身心障礙員工：進用法定 3.19 倍</li> </ul>
	針對服務對人體健康安全衝擊，我們嚴格遵循國家通訊傳播委員 (NCC) 要求之電磁波安全標準，進行行動通信系統建置，並提供電磁波檢疑服務，力求符合法規之及影響釋疑。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處</li> <li>定期召開勞資會議、交流會以及勞資協商等會議</li> <li>鼓勵員工加入工會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>兩個月一次勞資會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共計召開 7 次 100% 營運據點勞資會議、10 場交流會</li> <li>《團體協約》涵蓋員工比例逾 99%</li> </ul>
	訂定適用範圍涵蓋所有分公司、營運據點、子公司與供應商之《隱私權保護政策》；設有「資通安全與個資保護策略委員會」，由董事會決議指派執行副總擔任「資通安全長」，力行各項嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，並透過定期會議及第三方認證，達成零容忍之目標及承諾。	<ul style="list-style-type: none"> <li>電磁波檢疑服務：0800-580-010</li> <li>NCC 行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」</li> <li>「電磁波能量比吸收率」均符合 NCC 所訂定之標準</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>均符合法規所訂之標準</li> </ul>
	提供具競爭力的薪資與福利措施，確保人力資本投資回報維持產業水準；發揮 ICT 核心能力，推動縮短數位落差、創造數位機會社區參與計畫，持續推動普及服務建設。同時，我們每年出版 TCFD 報告並執行外部績效評核，向利害關係人揭露我們的氣候相關風險與機會的財務影響。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：資通安全長</li> <li>資安與個資風險控管情形，已納入「風險管理推動委員會」每月追蹤管理，年度向董事會層級之「風險管理委員會」報告</li> <li>《隱私權保護政策》每年通過第三方符合性查證</li> <li>國際管理系統認證及稽核</li> <li>績效量測與獎懲：資安與個資保護，納入全體員工之績效評核項目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大資安、個資洩漏事故維持 0 件</li> <li>維持證書有效性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無因資安或個資外洩影響業務或遭裁罰之情事</li> </ul>
	力行綠色採購，推動 100% 營運據點優先採購具環保標章（如低污染、可回收、省資源或綠建材）、自行宣告或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品；並積極參與綠色採購計畫及活動。承諾「在地採購」策略，除了部分不可替代性之專業網通設備需從國外採購，我們積極實踐「在地採購」理念，促進台灣在地產業經濟發展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度普及服務績效</li> <li>TCFD 績效評核</li> <li>捐助財團法人中華電信基金會</li> <li>人力資本投資報酬率 (ROI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 響應政策</li> <li>定期發行 TCFD 報告</li> <li>100% 數位好厝邊維運投入</li> <li>ROI&gt;2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及服務：595,968 仟元</li> <li>連續四年 TCFD 符合性查核最高等級</li> <li>89 個數位好厝邊據點</li> <li>ROI 達 2.02</li> </ul>
為強化誠信經營管理作為，訂有《誠信經營守則》、《行為準則》作為最高商業道德規範；《反貪腐與反洗錢政策》為零容忍原則，訂定明確反貪腐及反賄賂準則，規範所有商業互動關係。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：供應處</li> <li>參照《ISO 20400 永續採購指南標準》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2035 年達成綠色採購金額佔整體採購超過 50%</li> <li>每年在地採購達 90% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色採購佔總採購金額 29.39%</li> <li>在地採購佔總採購金額 96%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處</li> <li>獎懲制度：誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合</li> <li>《行為準則》每年通過第三方符合性查證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持無貪腐情事</li> <li>《行為準則》持續取得 SGS-Taiwan 符合性獨立性查證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無貪腐情事</li> <li>《行為準則》連續 5 年取得 SGS-Taiwan 符合性認證</li> </ul>	

# 4 / Stakeholders Engagement

# 利害關係人議合

議合政策與管理機制	37
利害關係人共融	38



## 議合政策與管理機制

「中華電信，不只是中華電信」，身為台灣電信業領導品牌，除了營運與獲利，更重視內、外部多元利害關係人聲音。我們用心傾聽，並身體力行進行回應並滿足其需求。

為確保有效議合及互動，我們制定《中華電信利害關係人議合政策》，適用範圍包含自身營運，帶領集團及供應鏈共同推動，並於政策中確保當地利害關係人群體（包括：社區 / NPO、主管機關 / 政府部門、媒體）及弱勢族群（如數位弱勢族群、經濟弱勢族群等）之權益，讓當地利害關係人都能參與重大議題之議合與溝通，帶來更多互利互惠的永續成果。

此外，為識別及解決可能出現之衝突或隱憂，我們為社區及利害關係人提供多元、可用的投訴 / 申訴管道，讓他們能夠提出意見及建議，供中華電信理解、回應並針對重大議題或事件，採取積極之預防措施，防止爭議升級為更嚴重的議題，與當地利害關係人建立正面的關係。

[利害關係人管理](#)  
[利害關係人議合政策](#)

## 利害關係人共融

關鍵利害關係人及重大議題的辨識與確認，是落實企業永續 / ESG 的核心工作。我們按 AA 1000 SES (2015) 利害關係人議合標準，建立利害關係人議合流程，並透過多元管道，用心傾聽其聲音並妥適回應，在推動各項永續活動或資訊揭露時，會多面向廣徵內、外部利害關係人的意見及建議，做為行動方案規劃之基礎。

每年初編製 ESG 報告書的起始會議，邀請各部門人員參與，針對當前利害關係人及其關注、或具衝擊之 ESG 議題進行討論、交流並取得共識，做為報告書揭露的重要參考依據。在推動企業永續活動或資訊揭露時，全面徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，相關機制包括：



[ESG 影片專區](#)

[《利害關係人參與守則》](#)

[溝通管道](#)

[2023 年經董事會通過之議合成果](#)

利害關係人	議合目的	關注 GRI 主題	議合管道	議合頻率
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>股東專線 / 信箱</li> <li>法人說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年 1 次</li> <li>即時</li> <li>每季 1 次</li> <li>不定期</li> </ul>
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	勞雇關係 結社自由與團體協商 員工多元化與平等機會	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>勞資會議</li> <li>協商會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>兩個月 1 次</li> <li>不定期</li> </ul>
客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵	客戶隱私 顧客健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>客服專線</li> <li>服務中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> </ul>
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	採購實務 排放 供應商環境評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>ESG 供應商夥伴交流會</li> <li>環境教育參訪</li> <li>ESG 教育訓練</li> <li>問卷填覆</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>每年 1 次</li> <li>不定期</li> </ul>
當地社區	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	採購實務 能源 客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>利害關係人座談會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>不定期</li> </ul>
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	反貪腐	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail</li> <li>電話專線</li> <li>新聞稿</li> <li>記者會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>不定期</li> </ul>
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，皆受主管機關的檢核與監督	能源 排放 顧客健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>公聽會 / 記者會</li> <li>協調會 / 業務會勘</li> <li>e-mail</li> <li>公文</li> <li>會議</li> <li>電話</li> <li>拜訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>不定期</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文</li> <li>會議</li> <li>電話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>不定期</li> </ul>

## 年度關鍵利害關係人 ESG 議合成果



## 股東 / 投資人

- 股東大會 **1** 場
- 接聽股東來電 **730** 通
- 法人說明會 **4** 場
- NDR 及券商投資人會議 **7** 場
- 投資人來訪、電話會議 **24** 場



## 客戶

- 客服全專線服務量約 **3,486** 萬件  
(含客服專線、客訴、外撥關懷及文字客服)
- 受理聯單 **1,367** 萬件
- 來客受理業務 **2,953** 萬件



## 當地社區

- 蹲點台灣  
與政治大學廣播電視學系共同合作，  
與 **22** 個社區共同規劃辦理
- 蹲點創新設計行動  
與 **3** 個社區共同規畫辦理
- 好厝邊小導演  
與 **11** 個社區共同規畫辦理



## 媒體

- 新聞稿發佈 **346** 篇
- 記者會 **27** 場



## 員工

- 勞資會議 **7** 次 (討論提案 71 案)
- 協商會議 **6** 次 (討論提案 60 案)
- 員工等利害關係人來電、來函  
共計 **89** 件，均即時處理



## 供應商

- 環境永續教育參訪活動 **45** 家，  
共 **70** 位供應商參與
- 2023 年 ESG 供應商夥伴交流會  
**130** 位供應商參與
- 綠金工作坊  
**2** 場次，共 **72** 家、**105** 位供應商參與



## 主管機關 / 政府部門

- 參加記者會、公聽會 **9** 場次
- 陳情案 **1,208** 件  
及協調會議 **130** 場次
- 業務會勘 **174** 場次



## 同業

- 會議參與 **87** 場次

## 亮點個案



## ESG 供應商夥伴交流會

中華電信 2023 年舉辦「ESG 供應商夥伴交流會」，聚集 130 位關鍵供應商高層代表，主題為「攜手保護生態，邁向淨零未來」，共同討論生物多樣性和節能減碳策略。

會中由總經理林昭陽頒發 18 家企業永續夥伴認證「金級證書」，鼓勵提升 ESG 作為及資訊透明度。中華電信承諾積極貫徹永續發展，與夥伴攜手推動永續低碳轉型，為台灣社會打造永續、低碳和便利的數位生活。

## 2023 永續供應鏈高峰論壇

中華電信與媒體合辦「2023 永續供應鏈高峰論壇」，主題為「智綠賦能，驅動永續未來」，邀請國際企業領袖分享減碳與科技賦能經驗，共計吸引 150 位參與者。藉由論壇的交流，提升 ICT 產業對淨零碳排的認知，促進產業共同發展，共建永續低碳生態圈。



# 5 / Environmental

# 環境永續

E 小組	43
環境面重點績效數據	44
氣候策略與管理	46
生物多樣性	54
水	56
廢棄物	57
能資源	59
環境永續行動	61



## E 小組

### 執掌說明

以達成「綠色企業」為永續目標，於「永續發展發展推動委員會」下設置專責「環境分組」，負責訂定環境永續短、中、長期發展目標，並具體將淨零排放、節能減碳、環境永續議題納入營運計畫，制定內部環保行為準則，並設定綠能發展及溫室氣體減量目標。

### 策略

- 提升能源效率、逐步增加再生能源比例
- 自行研發智慧能源管理系統，有效管理碳排放量
- 積極推動資源循環利用

### 環境面重點績效數據

#### 環境資訊揭露

每年執行 **100%** 營運據點  
溫室氣體盤查，取得外部查驗聲明書

回應碳揭露 (CDP) 問卷  
獲得**最高級 A 級**榜單殊榮

簽署 TCFD 倡議，連續 4 年  
TCFD 符合性查核**最高等級**

簽署中華電信**生物多樣性暨不毀林承諾**

#### 推動自主環保

汰換舊車採購新式**環保節能車**，  
引進電動車輛

協助**建置**信義、杭州南路口  
**公共自行車站** (YouBike)

清淨家園、辦公室節能、無車日、  
公文系統 (ODAS) 無紙化

節能服務隊協助中小企業或弱勢機構  
進行**能源效率改善**

訂定事業廢棄物  
**回收再利用**目標

#### 產品加值與服務

**業界唯一**  
三創門市取得環境部服務型碳標籤

電子帳單  
配合業務行銷推動，  
具有**環保及節能減碳**的功能

電子發票  
發票雲端**永久儲存**，  
節省人力物力及政府節稅與免罰優惠

**iEN** 智慧節能服務及行銷節能產品

手機回收 **11,551** 公噸  
再利用比例達 **91.42%**

MOD 機上盒取得  
**ISO 14067**  
碳足跡標準

#### 導入綠色能源

太陽光電系統裝置容量  
累計達 **5,557**kWp | 再生能源總計使用  
**7,357.5** 萬度

取得國家再生能源憑證 (T-REC) **73,541** 張

#### 提升能源使用效率

IDC 機房 PUE 值由  
2020 年基準年 **1.67** 逐年降低，  
2023 年 PUE 值達 **1.63**

環境管理支出

	2021	2022	2023
環境管理費用	330,550 仟元	348,375 仟元	365,284 仟元
總營收	210,477,947 仟元	216,739,234 仟元	223,199,260 仟元
佔營收比	0.16%	0.16%	0.16%

#### 倡議行動

	短期目標	中期目標	長期目標	
EV100	2024~2026 年分批將 30%~50% 工程車及公務車 汰換更新為電動車	2027 年起 全面採購電動車	2030 年前達成 100% 工程公務交通載具電動化	✓ 達成
SBTi	範疇一、二 2024 年較 2020 年減量 10.1% 範疇三 2024 年較 2021 年減量 7.5%	範疇一、二 2030 年較 2020 年減量 50% 範疇三 2030 年較 2021 年減量 22.5%	2050 年淨零排放	✓ 達成
IDC 機房 PUE 值	1.61	1.55	1.5	✓ 達成
再生能源 使用比例	-	2030 年 IDC 機房 100% 使用再生能源	2040 年達成 RE100 (100% 營運據點使用再生能源)	✓ 達成

# 氣候策略與管理

中華電信認為，氣候變遷會對電信產業造成衝擊及挑戰，但相對也帶來永續低碳發展商機。對此，我們密切關注全球氣候變遷議題之發展，以 SBT (Science based target) 科學量化減碳為基礎，運用「科技減碳」與「使用再生能源」兩大策略，承諾 2040 年將全面使用再生能源，並設定 2050 年前達成淨零排放，實踐全球共同的氣候目標。

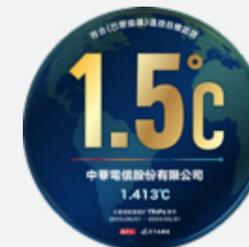
## 關鍵氣候行動

 <b>訂定 SBTi 科學碳目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於 2023 年正式通過國際氣候變遷權威組織 - 科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 的溫室氣體減量目標驗證</li> <li>2030 年溫室氣體減量目標，為範疇一、二相較基準年 2020 年減碳 50%，範疇三相較基準年 2021 年減碳 22.5% 的目標。承諾 2050 年前達成淨零排放，呼應聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 全球控制升溫在 1.5° C 之減排路徑</li> </ul>
 <b>實施內部碳定價 / 碳費基金</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>建立碳費基金</b> 以每噸碳 1,600 元的價格，建立內部碳費基金，作為內部碳排放的成本計算基準</li> <li>2023 年內部碳費基金核可 67 案，核撥金額約 6 億元，用於推動創新減碳技術和方案的研發與應用</li> <li>內部碳費基金的運用不僅侷限於減碳行動，亦推動業務的轉型。藉由低碳技術之創新，發展更多永續產品與服務</li> </ul>
 <b>加入 RE100 倡議</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極響應國際氣候倡議，於 2023 年 5 月正式加入全球再生能源倡議 RE100，承諾將於 2040 年達到全公司 100% 使用再生能源的目標</li> <li>積極投入再生能源發展，2023 年全台自建 69 處太陽光電案場</li> <li>2023 年再生能源完成轉供約 7,357.5 萬度</li> </ul>
 <b>力行科技減碳</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>科技減碳策略</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>導入 5G C-RAN 新架構：改善基地臺耗電，提升網路效能</li> <li>汰停 3G 網路，釋放能源資源</li> <li>自主研发智慧型能源集中監控系統 (EOC)，全面自動收集和分析電力數據，實時掌握節能成效</li> <li>降低 IDC 機房 PUE 值，推動公眾電話交換網路 IP 化</li> </ul> </li> <li><b>擔任 IOWN Global Forum, Inc (IOWM GF) 董事</b> 推動全光網路技術，達成下列永續目標：           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 提升能源效益 100 倍</li> <li>2) 提高傳輸容量 125 倍</li> <li>3) 降低傳輸延遲 200 倍</li> </ol> </li> </ul>
 <b>碳權採購</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>積極參與碳權交易</b>— 2023 年購買臺灣碳權交易所首批碳權</li> <li>購買 3,000 噸碳權，經 Gold Standard 認證 (額度年份為 2020 年之太陽能專案) 規劃未來用於 ISO 14068-1 產品碳中和之抵銷</li> </ul>



## 2030 減碳路徑

中華電信關注氣候變遷與全球暖化，響應聯合國巴黎協定所設定的 1.5° C 氣候目標，並積極參與國內外淨零排放倡議。2023 年 7 月，中華電信通過 SBTi 溫室氣體近程 (Near-term) 減量目標驗證，並加入全球再生能源倡議 (RE100)，具體承諾下列目標，並依此規劃妥適之減碳路徑。



## SBT 減碳目標



## 氣候相關財務揭露

中華電信是全台第一家簽署支持「氣候相關財務揭露」(The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 的電信業者。自 2020 年起按 TCFD 框架，積極展開氣候相關風險與機會之分析，並據此推動相關調適與減緩行動，持續降低企業營運風險，並帶動產業創造低碳商機。

此外，中華電信亦是全球首家通過「TCFD 符合性查核」，並連續 4 年獲最高等級「第五級：優秀 (Excellence)」成績之電信業者。

更多有關「氣候相關財務揭露」資訊，請參閱 [TCFD 報告書](#)

### TCFD 架構

## 治理



### 董事會對氣候相關風險和機會的監督情況

- 2023 年設置董事會層級「風險管理委員會」，以強化董事會職能及風險管理機制。該委員會由 7 位董事組成，定期討論各項關鍵企業風險及氣候變遷風險等相關議題
- 「永續發展委員會」與「策略委員會」整合成「永續發展暨策略委員會」，並提升至董事會功能性委員會層級，為公司永續發展最高指導單位，每季開會一次，針對永續發展願景、長期政策及管理方針、中長期目標等進行策略指導
- 透過「永續發展暨策略委員會」及「永續發展推動委員會」雙重管理機制運作，結合既有內控及風險管理機制，每季向董事會報告，強化董事會對氣候變遷議題之督導

### 管理層評估和管理氣候相關風險和機會的責任

「永續發展推動委員會」下設之「環境分組」承接「永續發展暨策略委員會」指導之碳管理策略，並考量關鍵利害關係人之權益，規劃、落實及執行管理各項氣候變遷及碳管理行動方案

## 策略



### 辨視出之短期、中期及長期氣候相關風險和機會

- 2023 年共鑑別出 11 項氣候風險 (3 項高度風險、3 項中度風險，5 項低度風險)
- 其中高度風險，為因應 2050 年淨零排放政策、台灣能源結構變化，導致電費上漲、強颱 / 暴雨發生頻率與嚴重性增加，導致設施 / 設備受損
- 主要氣候機會：能源來源發展、綠色產品及服務

### 氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響

- 對應各別氣候相關風險與機會，列出因應措施與財務影響
- 評估項目包括：氣候相關風險與機會對收益、直接成本、間接成本、資本支出、資本分配、收購和撤資、融資管道、資產、負債的影響

### 不同氣候情境對營運 (業務)、策略和財務規劃的潛在影響

- 設定基準情境與 1.5°C 情境，鑑別與分析營運範疇與上下游、以及資產整個生命週期的短中長期氣候風險與機會
- 氣候減緩策略 (轉型風險) 使用 IEA STEPs (基準情境) 與 IEA NZE (1.5°C 情境) 氣候情境
- 氣候調適策略 (實體風險) 使用 IPCC SSP5-8.5 (基準情境) 與 IPCC SSP1-2.6 (1.5°C 情境) 氣候情境

## 風險管理



### 鑑別和評估氣候相關風險的流程

- 參考 TCFD 指引，蒐集全球產業風險管理報告、台灣法規政策及同業報告，鑑別短中長期下之氣候風險與機會
- 參考 ISO 31000 風險管理指引，制定氣候風險作業流程，並採用危害程度評估作為評估低中高風險之依據：

$$\text{風險危害} = \text{發生可能性} \times \text{影響程度}$$

### 管理氣候相關風險的流程

2023 年董事會轄下增設「風險管理委員會」為功能性委員會，強化董事會職能及風險管理機制

### 鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何與企業風險管理機制融合

- 「永續發展推動委員會」環境 (E) 分組，定期將評估分析結果匯報予風險管理委員會，經風險管理委員會將氣候變遷風險，與公司其他風險綜整評估後，視風險程度採取必要的緩解措施
- TCFD 專案執行成果 (包括風險評估結果) 定期於推動委員會中進行報告，並適時向董事會報告

## 指標和目標



### 評估氣候相關風險和機會時使用的指標

- 氣候風險 - 減緩：溫室氣體排放量 (範疇一、二、三)
- 氣候風險 - 調適：氣候災害程度
- 氣候機會：綠色產品及服務

### 溫室氣體排放 (範疇 1、範疇 2 和範疇 3)

- 溫室氣體排放量範疇一：18,874.8892 公噸 CO<sub>2e</sub>
- 溫室氣體排放量範疇二：645,490.6474 公噸 CO<sub>2e</sub>
- 溫室氣體排放量範疇三：1,814,662.2596 公噸 CO<sub>2e</sub>

### 氣候相關風險和機會之管理目標及實現情況 (績效)

- 氣候風險 - 減緩：
  - 最終目標：2050 年淨零排放
  - 範疇一、二：2030 年較 2020 年減少 50% (2023 年減碳 15.94%，達標)
  - 範疇三：2030 年較 2021 年減少 22.5% (2023 年減碳 5.76%，達標)
- 氣候風險 - 調適：氣候災害程度
  - 依短中長期的氣候變遷調適計畫展開相關計畫作為目標
  - 2023 年成果請詳「TCFD 因應氣候變遷之短中長期調適計畫」
- 氣候機會：綠色產品及服務
  - 2023 年綠色產品營收為新台幣 167.99 億元，包含雲端、IoT 物聯網 (含 iEN、IVS、ITS 及智慧建築)、MOD 及 IDC
  - 以年平均 >2.6% 之成長率，預估未來 3 年內，綠色產品營收累計可達 532.5 億



### 氣候轉型計畫

極端氣候事件，如颱風、洪水，可能導致機房、基地臺等設備受損、通訊中斷，進而產生災害維修費用，可能造成客戶流失對營收產生衝擊。此外，長期性氣候環境的變化，例如平均溫度持續攀升、降雨模式改變、海平面上升等，也可能導致空調成本增加、資產受損以及營運中斷的情況。對此，我們積極進行氣候相關風險管理，並實施轉型計畫以因應上述挑戰：

1

提升能源效率，從源頭減少電力使用量，包含提升 IDC、機房設備能源效率、汰換老舊設備、維修優化既有設備設施、持續優化產品之能源使用效率等

2

積極佈署再生能源，包含再生能源案場建置與購買再生能源、儲能設備開發等專案計畫

3

科技減碳，有效使用自行研發之智慧節能系統及 IDC 機房電力空調集中監控管理系統，透過網路進行動態能源管理，發揮科技節能減碳、保護環境之效益

4

制定內部碳定價制度，除徵收碳費外，亦成立碳費基金鼓勵創新減碳專案及低碳產品開發等，來達到節能減碳目標

透過轉型行動，能源使用效率將得到提升，資產的韌性將更加強化，相關營運成本也可望降低。我們積極開發低碳產品及服務，滿足客戶因應淨零碳排所衍生之商業需求，開拓低碳商機。

此外，我們支持並積極回應政府「開創綠色成長」能源轉型政策，發展智慧能源產業商業模式，整合 AIoT、大數據分析和能源即服務 (EaaS) 等技術，為台灣廣大企業客戶提供創新的能源解決方案。

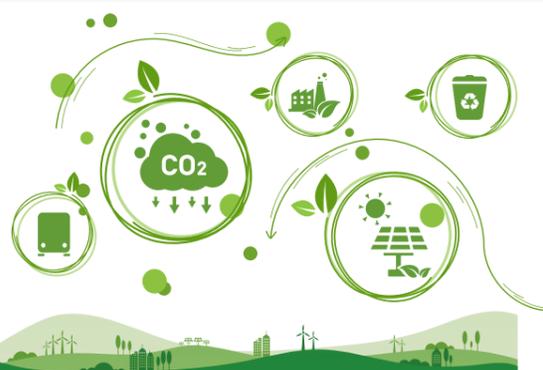
### 辨識及管理風險之指標與目標



### 溫室氣體排放管理

2008 年中華電信領先業界，以溫室氣體盤查議定書 (GHG Protocol) 為盤查工具，執行 ISO 14064-1 碳盤查，並通過第三方單位查驗，成為國內第一家取得 ISO 14064-1 查驗聲明書的電信業者。

我們連續 16 年完成 100% 營運據點之自願性 GHG 盤查，並將盤查範圍擴展至價值鏈，以系統化機制，奠定碳管理良好的資訊基礎。



	2021	2022	2023	資料涵蓋範圍
範疇一 (直接) (t-CO <sub>2</sub> e)	17,887.4701	19,185.3151	<b>18,874.8892</b>	個體公司
範疇二 (能源間接) (t-CO <sub>2</sub> e)	716,979.2586	694,912.7210	<b>645,490.6474</b>	
範疇三 (其他間接) (t-CO <sub>2</sub> e)	1,456,835.3440	1,827,858.7749	<b>1,814,662.2596</b>	
排放總量 (範疇一+二) (t-CO <sub>2</sub> e)	734,866.7287	714,098.0361	<b>664,365.5366</b>	
排放總量 (範疇一+二+三) (t-CO <sub>2</sub> e)	2,191,702.0727	2,541,956.811	<b>2,479,027.7962</b>	
營業額 (佰萬元)	178,843.350	182,254.339	<b>188,729.545</b>	
密集度 (範疇一+二) (t-CO <sub>2</sub> e / 佰萬元)	4.11	3.92	<b>3.52</b>	
密集度 (範疇一+二+三) (t-CO <sub>2</sub> e / 佰萬元)	12.26	13.95	<b>13.14</b>	
排放強度 (範疇一+二) (t-CO <sub>2</sub> e / 人)	28.08	27.35	<b>25.26</b>	
排放強度 (範疇三) (t-CO <sub>2</sub> e / 人)	55.66	70.00	<b>68.98</b>	

註

1. 間接排放量 (範疇二) 係以市場基準進行盤查計算。
2. 我們所屬之電信產業，無破壞臭氧層物質及其它重大污染氣體之排放。
3. 排放強度以中華電信正職員工人數，及宏華國際在組織內長時間工作的人數計算之。

### 範疇三盤查及驗證

上游	類別三	類別四	類別五	下游
	上游運輸和配送	1,332.5493 t-CO <sub>2</sub> e		
	下游運輸和配送	56.5917 t-CO <sub>2</sub> e		
	商務旅行	2,948.2363 t-CO <sub>2</sub> e		
	員工通勤	6,550.9741 t-CO <sub>2</sub> e		
營運價值鏈	購買產品及服務	721,023.7360 t-CO <sub>2</sub> e		
	採購資本財	471,191.2877 t-CO <sub>2</sub> e		
	燃燒及能源相關活動	130,772.6964 t-CO <sub>2</sub> e		
	營運產生之廢棄物	936.1923 t-CO <sub>2</sub> e		
	上游租賃資產	17,728.1869 t-CO <sub>2</sub> e		
	售出產品之使用	449,619.6431 t-CO <sub>2</sub> e		
	售出產品的最終處置	594.9099 t-CO <sub>2</sub> e		
	下游租賃資產	10,346.9498 t-CO <sub>2</sub> e		
	投資	1,560.3061 t-CO <sub>2</sub> e		

總排放量  
**1,814,662.2596**  
t-CO<sub>2</sub>e

### 2023 年碳減量進度

為達成氣候策略目標，我們不僅致力於減少碳排放，更逐步擴大再生能源的使用，並透過取得國家再生能源憑證、再生能源多元化，落實碳減量目標。

	2022	2023
碳排放 (相較於 2020 基準年)	減少 7.6 萬噸 (9.6%)	減少 12.59 萬噸 (15.94%)
全公司再生能源使用量	2,404.9 萬度 (1.67%)	7,357.5 萬度 (5.16%)
IDC 機房再生能源使用量	1,890 萬度	6,694 萬度
取得國家再生能源憑證 (T-REC)	24,029 張	73,541 張

註

1. 碳排放：為範疇一 + 範疇二的排放量。
2. 全公司再生能源使用量：包含自發與自用及企業購電協議 (PPA) 之總使用量。
3. 基準年設定說明：範疇一 + 範疇二短期減量目標「2030 年較基準年 2020 年減碳 50%」，並通過 SBTi 官方審查，確定其符合 1.5°C 目標。

## 生物多樣性



在數位經濟時代下，電信業的影響力已從服務的提供者，搖身成為經濟、社會和文化發展的重要推動者。隨著數位轉型及 5G 應用的快速發展，中華電信的營運價值鏈也開始對生態系統產生衝擊。如，建設通訊基礎設施會使用到土地、林地及其他自然資源，可能對當地生態系統造成影響；此外，廢棄電子設備的處理及能源消耗，都可能直、間接影響生物多樣性和生態平衡。

對此，我們在助力產業數位轉型、賦能產業數位能力的同時，亦充分認知生物多樣性和不毀林對於生態及氣候穩定的重要性，積極承擔對生物多樣性的保護責任，承諾積極參與相關倡議和行動，達成聯合國 2030 年「扭轉生物多樣性流失」里程碑，與 2050 年「人與自然和諧共存」願景。

為具體落實對生物多樣性的保護承諾，董事長 郭水義於 2023 年 6 月簽署「生物多樣性暨不毀林承諾」，將帶領供應鏈（含一階供應商及非一階供應商）及合作夥伴，共同維持及促進生物多樣性，避免各種毀林活動，並進一步推動林地復育，落實 UN SDGs 第 6、12、13、14、15 項目標。

承諾重點包括：

1

避免在生物多樣性關鍵區域進行新的營運活動，並遵守環境法規進行環境影響評估，保護該關鍵地區生態系統達成無淨損失（No Net Loss）。



2

對現有營運進行自然資源使用和生物多樣性風險評估，達成 2030 年受影響地區之生物多樣性為淨正向影響（Net Positive Impact）之目標。



3

以 2030 年實現無淨毀林（No Net Deforestation）為目標，盤點並減少對林木資源的使用，進行森林復育。



4

提升利害關係人對生物多樣性和森林保育的認識。



5

參與國內外生物多樣性倡議，並與專家合作制定策略。



6

定期在官網和永續報告書中揭露相關活動的執行進度。



7

將 2024 年定為「生物多樣性承諾落實元年」，推動「制訂長期路徑、出版 TNFD 報告書、發展 ICT 解決方案」等三大主軸行動。



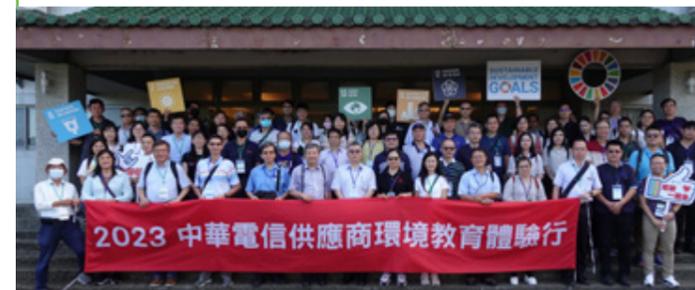
更多「生物多樣性」相關資訊，請參閱：[中華電信生物多樣性暨不毀林承諾](#)

## 生物多樣性重點行動

### 供應商環境教育—生物多樣性

- 2016 年成為首家電信業推動「供應鏈環境永續教育」的先驅。
- 2023 年帶領 45 家供應商約 70 位夥伴，參訪宜蘭羅東水資源回收中心及耕莘專校宜蘭校區。
- 舉辦「生物多樣性」專題講座，分享活水共生共存理念，以及推動綠色能源、有機生態等議題，鼓勵供應商將環境永續精神融入企業經營，引領地方創生與永續發展。

[活動影音紀錄](#)



### 生物多樣性策略藍圖、路徑、短中長期目標

為實現 2030 年淨正向影響（NPI）、淨不毀林（NND）承諾，規劃四大策略目標：

- 基於科學的自然目標**  
建構基於科學自然目標評估程序、發展並採用減緩措施。
- 不毀林**  
杜絕使用毀林產品、推動不毀林倡議。
- 接軌自然正向倡議**  
參與自然正向社群、推廣自然正向理念。
- 自然正向主流化**  
建構自然正向典範、推動自然正向主流化。

### 供應商簽署生物多樣性承諾

- 於《中華電信股份有限公司供應商行為準則》，鼓勵供應商響應《生物多樣性暨不毀林承諾》，並完成當年度關鍵供應商教育訓練。
- 攜手台灣愛立信、智易科技、合勤科技等共 8 家重要供應商，共同簽署落實《生物多樣性暨不毀林承諾》。



### 中華電信百點保育計畫

按生物多樣性路徑規劃，結合林業試驗「植物園方舟計畫」，推動「百點保育計畫」，作為包括：

- 盤點營運據點生態特性評估物種復育潛力。
- 建立「物種復育」標準作業規範（SOP）包括復育物種篩選、培育、栽植、維護管理及監測等步驟，做為推動執行依據。
- 建立復育示範場域  
選擇適當場域，按 SOP 建置「復育示範場域」，並滾動修正復育標準作業規範。
- 辦理教育訓練及成果發表會  
舉辦內部員工教育訓練，培育「中華電信百點保育計畫」種子員工；舉辦保育論壇溝通分享計畫成果。

### 基地臺建置須考量生物多樣性議題

中華電信承諾於「基地選址」和「基站建設」過程中，考量生物多樣性因素並採取必要措施，以減緩電信設施對周遭環境的影響。

- 基地選址過程**
  - 依據 TNFD Locate 步驟，採用 2 項準則進行基地篩選，包括：① 國內保護區域等級，及 ② 基站周圍潛在紅皮書受脅物種與土地開發現況影響評估。
  - 若為國家基礎建設需要，須於關鍵生物多樣性鄰近地區建設時，將遵守相關法規進行環境影響評估，含評估與監測對生物多樣性和森林危害之風險，並研擬減緩衝擊對策。
- 基站建設過程**
  - 依據 TNFD Evaluate 步驟訂定影響指標，對基站周圍的自然環境進行調查、評估與監測。
  - 採取避免、減少、恢復、再生與轉變措施，保護當地的生態系統，避免破壞特有或受脅植物等。

## 水

中華電信在水資源的使用上，主要以空調與一般辦公室使用為主，利用自主研發的 EARTH 系統，記錄及分析用水情形、用水數據並偵測異常情況，並於全區據點推動水費集中代繳作業管理。

為有效管理和控制水資源的使用，我們結合物聯網 (IoT) 資訊通訊技術，開發「智慧水資源管理平台」，涵蓋多個功能模組，包括：讀取水表數據、收集和儲存資料、告警管理、統計分析、預測分析、系統管理和維護等，藉由智慧化平台即時管控用水情況，有效達成年度節水目標。



### 水資源使用效率管理

為確保水資源的有效利用，我們設定每年節水 1% 的目標 (以 2020 年為基準年)，制定水資源使用效率計畫，預計 2024 年 100% 營運據點導入 ISO 46001 水資源效率管理系統，透過用水審查、績效評估、執行及優化用水設備等日常管理作為，提升用水資源效率，減少水資源消耗及降低用水成本。

#### 水資源使用評估

- 自主研發 EARTH 系統，進行全營運據點用水量管理與分析
- 自行開發智慧水管理系統，監測、分析及掌控耗水狀況，即時識別及執行妥適之節水措施

#### 節水措施

- 洗手檯裝設噴霧式水龍頭，降低水流
- 廁所改裝兩段式沖水設備，減少沖水量
- 辦公樓內的開水供應有固定開啟與關閉的時間
- 用水應堅持節約原則，杜絕出現浪費水源現象
- 供水設備損壞及時修復，避免長時間流水浪費
- 使用雨水回收水進行公司綠化澆灌

#### 改善廢水品質

- 於新建築物設置中水系統，將生活污水匯集經過處理後，達到規定的水質標準後，可在一定範圍內重複使用於非飲用及身體接觸用水

#### 水資源回收再利用

- 機房回收水再利用**  
除將機房冷卻水塔與空調溢水回收外，另增設機房雨水回收系統，供園藝噴灌系統使用
- 辦公室回收水再利用**  
設置地下筏基雨水回收系統，收集屋頂及地面乾淨雨水，並在辦公空調系統上加裝冷凝水回收設備，同步將回收水再利用於樹木澆灌、園區清洗

#### 員工節水意識培訓

- 以 ISO 46001:2019 水資源效率管理系統之精神及條文內容，每年分為三類課程辦理員工訓練，讓員工能夠將知識與行動方案應用於日常營運中，珍惜水資源及減少耗用

#### 水資源耗用量

單位：百萬立方公尺

	2020	2021	2022	2023
取水量	2.297	2.170	2.175	2.168
排水量	0.680	0.598	0.566	0.635
總淨淡水耗用量	1.617	1.572	1.609	1.533

註

- 數據涵蓋範圍為 100% 營運據點。
- 取水量：目前僅計算自來水之使用，導入 ISO 46001 後將包含自來水與地下水等。
- 排水量：目前以民生用水加上回收水量計算，未來將參考 ISO 46001 之成果，以總用水量減去使用水量及重複利用水量計算。

#### 各類用水

單位：噸

	2021	2022	2023
民生用水	598,435	566,165	634,908
空調用水	1,571,508	1,609,038	1,533,227
回收水	1,534	7,453	4,143

註

- 空調用水：以冷卻水塔用水為主。
- 回收水：將原本要放流的水，蒐集回收再利用。

## 廢棄物

中華電信深知資源減量、廢棄物回收與再利用的重要性，除訂相關廢棄物減量計畫和目標外，更遵守廢棄物減量 5R 原則，透過自行研發的 EARTH 系統，有效管理和掌握各項資源的使用狀況，並對回收和廢棄物處理進行系統化管理。

廢棄物量以 2021 為基準年，生活廢棄物以每年節降 3% 為目標並委託專業且合格的清理業者，運交垃圾焚燒處理；事業廢棄物 100% 交由行政院環境部登錄合格的清理業者進行處理，請業者進行回收再利用、焚化等方式，我們鼓勵其多進行回收再利用，確保資源的有效利用，落實循環經濟理念。

### 事業廢棄物

電信機房的廢鉛蓄電池，屬環保署公告應回收事業廢棄物，我們以「回收/再利用」為主軸，採公開標售方式進行回收，並規範處理廠商須為合法處理之廠商，確保回收作業之合法性。2023 年，共回收處理 37,680 顆，總重量 2,207,156 公斤，標售金額為 23,563,883 元，除善盡環保責任，亦附帶增裕公司營收。其他事業廢棄物，如水泥桿、光纜、木材及含鋰電池，則委託經環保機關認許的公民營廢棄物處理機構處理。

	2021	2022	2023
水泥桿 (噸)	803	637	935
光纜 (噸)	600	316	398
木材 (噸)	41	49	45
含鋰電池 (噸)	45	0	0
處理費用 (仟元)	20,642	7,788	9,847

註：含鋰電池於 2021 年全數境外處理完畢。

#### 廢棄物產生量

單位：噸

	2020	2021	2022	2023
廢棄物回收/再用量	3,846.6950	5,455.5190	5,220.0486	5,179.5849
廢棄物總處理量	3,498.1613	3,414.4116	1,912.969	1,875.1916
掩埋	0	0	0	0
焚化 (含能源回收)	3,484.2413	3,369.5316	1,912.969	1,875.1916
焚化 (不含能源回收)	0	0	0	0
其他處理方式：委外處理	13.92	44.88	0	0
未知處理方式之廢棄物	0	0	0	0

註：數據涵蓋範圍為 100% 營運據點。

### 事業廢棄物 · 重點處理成果

#### 源頭減量

- 中華電信研究院針對回收再利用率偏低的光纜，研發「細徑化溝槽型光纜」，相較原有溝槽型光纜，外徑減小 10%，重量減輕 35%
- 600 心高心數光纜，外徑和重量相較於現有充膠光纜，分別減少約 30% 和 55%

#### 循環經濟

- 利用「二手資產拍賣 (標售) 系統」成功售出 260 部二手 iPad Air，決標金額增加近 50%
- 二手資產拍賣成效  
裝機用料 -19 吋開放式機櫃架，決標金額達起標金額的數倍

#### 回收再利用率提升

- 與工研院等產學單位合作，研究可行的回收再利用方案

#### 廢棄物管理培訓

- 開辦「倉儲現場實務教學班 - 廢料」課程提供實體和線上課程，提升員工對廢棄物分類和處理的認識和技能

## 廢棄物管理計畫

電信業在日常運營中會產生的廢棄物，包括：廢紙、廢電子設備、包裝材料等。我們制定有效的廢棄物管理計畫，除有助於減少廢棄物對環境的不良影響外，更有利於保護自然資源和生態系統，藉由廢棄物回收和再利用，提高資源利用效率，實現環境永續及循環經濟目標。

 <p><b>廢棄物減量措施</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>減廢減塑</b> 全區推廣減少塑料使用、採用循環杯或具環保標章的重複使用容器</li> <li><b>加強資源回收</b> 加強回收與再利用，如紙張、塑料、金屬等，並與專業清運公司建立有效的回收通道</li> <li><b>減少包材使用</b> 優化產品包裝設計，減少不必要的包裝材料使用，降低產生的包裝廢棄物量</li> </ul>	 <p><b>辨識可改善熱點區域</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期評估各項處理流程，識別可減少廢棄物產生的機會，如：由材料規格面及精準建設達到事業廢棄物源頭減量、改善供應商生產流程、優化資源利用等</li> </ul>
 <p><b>投入研發資源</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入研發資源於減少廢棄物方法</li> </ul>	 <p><b>員工減量意識培育</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>廢棄物管理培訓</b> 定期舉辦相關培訓課程，提高員工對廢棄物分類、處理的認知及技能</li> <li><b>宣傳活動</b> 營運據點舉辦廢棄物減量、分類回收等宣傳活動，倡導環保理念，引導員工積極參與廢棄物管理</li> </ul>
 <p><b>掩埋場移轉率</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>廢棄物掩埋量為零，移轉率為 100%</li> </ul>	 <p><b>整合回收計畫</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>推動循環經濟行動</b> 使用「二手資產拍賣（標售）系統」創價，或將堪用的設備留用或贈與偏鄉學校、弱勢族群等，利己利他</li> </ul>

## 能資源

中華電信將能資源管理效率，視為營運效率能否提升之關鍵要素，我們運營著龐大電信設備及基礎設施，需要使用電力作為能源供應。對此，我們建置智慧化能源管理系統，推動各項節能行動，藉由提高設備能源使用效率，及強化員工節能意識，不斷尋求創新技術及能源解決方案，降低營運能源使用量，提升企業競爭力。

### 年度用電量分析

	總用電量 A	一般用電量 B	業務用電量 - 表燈 C	業務用電量 - 包燈 D	無電號用電量 表燈 E	無電號用電量 包燈 F
2007	135,180 萬度	9,420 萬度	125,151 萬度	609 萬度	-	-
2021	142,825 萬度	6,871 萬度	126,848 萬度	8,163 萬度	374 萬度	569 萬度
2022	136,525 萬度	4,440 萬度	123,280 萬度	8,029 萬度	537 萬度	239 萬度
2023	<b>130,402 萬度</b>	<b>4,920 萬度</b>	<b>116,363 萬度</b>	<b>8,042 萬度</b>	<b>296 萬度</b>	<b>781 萬度</b>

註

- B：辦公區域及員工宿舍。
- C：基地臺、機房、公用電話等的表燈。
- D：基地臺、機房、公用電話等的包燈。
- E：無電號之設施設備的表燈。
- F：無電號之設施設備的包燈。
- A=B+C+D+E+F，一般用電量來自自有辦公大樓，業務成長用電量含包燈及表燈，不包含再生能源。
- 包燈是以費用計價，其電費轉換為度數是依據經濟部與台電公告資訊進行換算：2023 年 1-3 月每度平均電價 2.8064 元 / 度、及 4-12 月的 3.1154 元 / 度。
- 此表呈現有電號之用電計算，浮動之無電號設備用電，已納入溫室氣體盤查數據中。
- 2023 年電力能源密集度：0.69（總用電量萬度 / 營收佰萬元）。
- 2023 年總用電量：4,694.477GJ。

## BS 8001 循環經濟

中華電信支持「UN SDGs 12 負責任的消費和生產」，以及我國「5+2」產業創新政策中的循環經濟推動方案，積極推動循環經濟的轉型。2021 年導入 BS 8001 循環經濟指引，成為全台首家獲得 BS 8001 循環經濟查核證書的電信業者。我們承諾遵循優於國內外的 5R 原則，並提出以下五大承諾：



 <p><b>減量</b> REDUCE</p>	 <p><b>重複使用</b> REUSE</p>	 <p><b>維修</b> REPAIR</p>	 <p><b>拒絕</b> REFUSE</p>	 <p><b>回收</b> RECYCLE</p>
---	--	---	--	--

建立綠色營運與消費模式，妥善管理與減少能源資源耗用，並加強對員工、供應商與客戶之教育及宣導。

增加循環度，強化資源再生與回收再利用的資源循環技術。

推動產品朝環保化設計與延長產品壽命，提供更耐久、易修復、可回收之易循環的產品。

推動綠色採購，拒用無環保觀念產品，並優先採購具有環保標章或效能相同之產品。

促進產業鏈結共生，並發展前瞻能源技術，提高能源效率與促進回收。

## 機房節電

中華電信重視機房用電效率及供電品質，落實資通機房節能計畫之施行，透過汰停或整併耗能機房、導入智慧節能技術、引進低能耗設備等方法。

善用自行研發之智慧節能系統 (iEN) 及能源集中監控系統 EOC (Energy Operation Center)，自動收集及分析能源數據，即時掌握節能成效。2023 年 100% 營運據點資通 (含 IDC) 機房共節降 6,348 萬度電，相當於減少 3.14 萬噸碳排放量。



## 再生能源

我們發揮多年累積之技術創新及研發能量，投入發展再生能源，截至 2023 年底，已在全台建置 69 處太陽能光電，總容量達 5,557kWp，每年估計可發約 611 萬度綠電，減少 3,024.5 t-CO<sub>2</sub>e 排放。

	2021	2022	2023
再生能源使用量 <b>A</b>	11.1 萬度	2,405 萬度	7,357.5 萬度
不可再生能源使用量 <b>B</b>	147,926 萬度	141,810 萬度	135,281 萬度
再生能源使用量佔比 <b>[ A / (A + B) ]</b>	0.01%	1.67%	5.16%

註

- 2021 年 **A** 欄僅有自發自用之再生能源。
- 2022 及 2023 年 **A** 欄包含自發自用及採購之再生能源。

## 節能減碳重點行動



### 綠色基地臺

2023 年建置完成「綠色基地臺」。

#### 核心特色

- 整合風力、太陽能和儲能系統
- 裝置容量總計達 113.8 千瓦 (風力 12 千瓦，太陽能 101.8 千瓦)
- 2023 年總發電量：13.45 萬度
- 預估每年可獲得經濟部標準檢驗局核發的再生能源憑證 (T-REC) 100 張

#### 儲能系統

- 太陽能不足或風力較小時，儲能系統可填補基地臺電力
- 確保基地臺電力供應的穩定性，削峰填谷的效果達到最佳

### 通信網路節電措施

- 基地臺採用 C-RAN 架構，節省用電約 589.4 萬度，年減碳 2,918 t-CO<sub>2</sub>e
- 基地臺老舊耗能設備逐步汰換及空調用電節降，節省用電約 112.9 萬度，年減碳 560 t-CO<sub>2</sub>e
- 基地臺設備配置優化調整，節省用電約 144.3 萬度，年減碳 714 t-CO<sub>2</sub>e
- 2G 閘口交換機汰停、3G-F2 細胞關閉及 4G 夜間休眠，節省用電約 326.7 萬度，年減碳 1,617 t-CO<sub>2</sub>e
- 電信大樓機房節約能源，節省用電約 125.9 萬度，年減碳 623 t-CO<sub>2</sub>e
- 汰換老舊耗電 PSTN 設備 281 萬門，節降用電 1,910 萬度，年減碳 9,455 t-CO<sub>2</sub>e

## 環境永續行動

為實踐環境永續承諾，邁向淨零排放目標，中華電信以成為「綠色企業」為目標，積極展開環境永續行動，將環境永續議題融入企業營運及產品服務中，強化核心職能，引領永續低碳產業的發展。

### 環境永續發展管理系統

為更有效率地掌握所有環境資源及環保節能成效，2008 年我們成功研發「環境永續發展管理系統 (簡稱 EARTH 系統)」，有效降低能源費用支出、提升環境管理效率，相關功能包括：



EARTH2.0 系統因應組織盤查系統化需求，於 2023 年起持續優化系統功能：

- 納管所有源系統碳排項目，涵蓋約 90% 的排放源項目，減少人工收集產生之資料遺漏。
- 水電集中代繳收據自動化、導入 VO 及簽核流程、優化水電會計攤分，完善責任分工。
- 納入局設案場編碼 (REcode)，以利控管與分析再生能源成本與獲利。
- 針對再生能源、碳費議題，完成綠電轉供度數系統化、公司內部碳費管理作業。
- 子公司盤查清冊與證書收納管理，提升集團子公司盤查數位化及永續治理透明度。

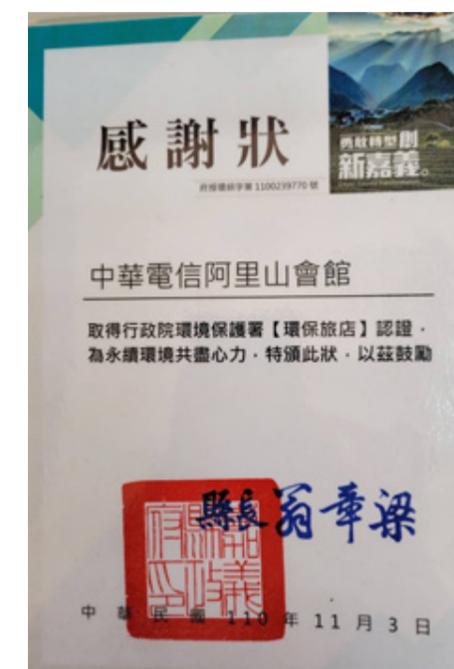
### 環保會館

中華電信全國共計有 18 處會館通過「環保旅店」認證，除提供中華電信及子公司員工，優質之出差、住宿及休閒旅遊之場所外，亦積極響應環保，不提供一次性消耗用品及毛巾，更建置各項節能措施，如太陽能熱水器、冷氣熱泵系統及更換 LED 照明等，落實環境永續作為。

### 綠色營收

除了開發環境友善產品，我們積極推動綠色商店，為全台第一家服務中心全面轉型為綠色商店之電信企業，透過「中華電信綠色門市」鼓勵消費者優先採購綠色商品。2023 年，綠色商品營收 34,678 萬元，佔市售商品營收 16%。

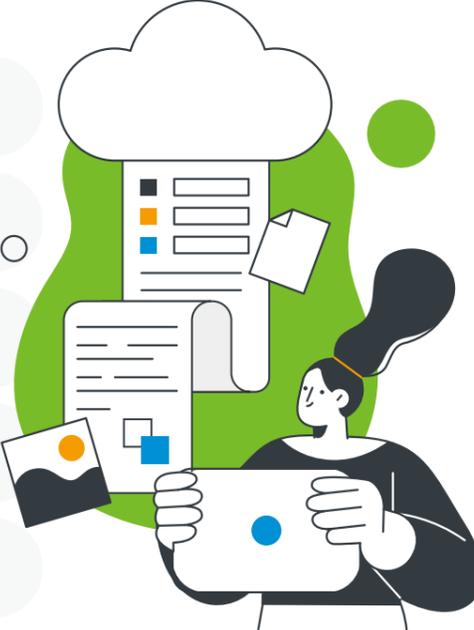
	2021	2022	2023
綠色營收	26,064 萬元	28,958 萬元	34,678 萬元
總營收	217,455 萬元	204,315 萬元	216,714 萬元
綠色營收佔比	11.99%	14.17%	16.00%



### 無紙化單據服務

我們全面推行「無紙化單據服務」。截至 2023 年底，無紙化單據比例已達 73%，成功減少 6.21 億張紙用量，相當於保護了 5.65 萬棵原木免於被砍伐，不僅有利於保護森林資源及生物多樣性，更具體減少了 1.1 萬噸的碳排放，為減緩全球暖化盡一份心力。

	2021	2022	2023
 無紙化帳單數 (萬封)	1,994	2,039	<b>2,072</b>
 無紙化帳單比例 (%)	71	72	<b>73</b>
 節省紙張量 (千張)	598,200	611,603	<b>621,560</b>
 樹木換算 (顆)	54,382	55,600	<b>56,504</b>
 減少碳排放量 (公噸)	10,768	11,009	<b>11,188</b>



註

1. 計算基礎：電子帳單（含簡訊帳單）、合併帳單共同節省的紙張量與碳排放量。
2. 無紙化帳單減少使用的用紙量為 2.5 張 A4 紙，節省紙張量 = 無紙化帳單數 × 2.5 × 12 (月)。
3. 1 張 A4 紙排放量為 18 公克 CO<sub>2</sub>，減少碳排放量 (t-CO<sub>2</sub>) = 節省紙張量 (千張) × 18 克。
4. 1 噸紙漿 = 20 棵樹、1 噸紙漿可生產 22 萬張 A4 紙，樹木換算 = 節省紙張量 ÷ 22 萬 × 20。

### 亮點個案

#### 服務門市環境永續作為



門市全面導入繳費憑證簡化，及外部經銷通路申請書 e 化，節降 A4 用紙共 1,836 萬張，減少 117,523Kg 之碳排放約當量



100% 營運據點門市燈管已全數汰換為「LED 省電燈管」並逐步汰換「節能環保標準空調」，降低碳排放



門市響應「Earth Hour 關燈一小時」活動：關閉 100% 營運據點直營與特約門市招牌燈一小時，總計關閉 62,100 支燈管，節省耗電 1,117.8 度，預計減少溫室氣體排放量 568.9 公斤 CO<sub>2</sub>e

### 綠色採購

我們積極落實「綠色採購」理念，推動所有營運據點優先採購第一類環保標章，第二類符合再生材質、可回收、低汙染或省能源條件之產品，第三類具節能標章、省水標章、綠建築標章之產品，以及具 FSC 或 PEFC 認證之紙張、木製傢俱等。並包含自行宣告（如獲取 EPEAT 金級驗證證明之行動終端設備、電腦和顯示器、伺服器、網通設備等產品），或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品，積極參與綠色採購計畫及活動，帶動產業與民眾的綠色消費風氣。

我們規劃未來綠色採購比例，占整體採購量超過 50% 以上，並參照《ISO 20400 永續採購指南標準》，期望藉由 ISO 採購管理系統 PDCA 作為，強化與落實綠色永續採購機制。

為提升綠色採購比例，積極推動採購再生能源（包含太陽能、風電等）及電動載具；於 2023 年起汰換之燃油機車均轉換為電動機車，除可提升綠色採購量能外，也對減碳做出貢獻。此外 2023 年與供應商合作，制定「用戶端網路通信設備產品環境足跡類別規則 (PEFCR)」標準，為獲得環境部審核通過發佈之國家級標準。未來網路通信設備廠商可核算用戶端網路通信設備產品環境足跡（含產品碳足跡）及持續降低環境衝擊。

依此標準，我們採購的家用閘道器 (HGW)、Mesh AP、MOD 機上盒 (STB) 等用戶端網路通信設備，已要求供應商提供之產品，必須取得 ISO 14067 產品碳足跡認證，以取得環境部產品碳足跡 / 減碳標籤，增加綠色採購量能。

	2021	2022	2023
綠色採購金額 (佰萬元)	14,994	17,605	<b>18,238</b>
佔總採購金額比例 (%)	22.37	28.67	<b>29.39</b>

### 亮點個案

#### 循環經濟 - 寶特瓶循環愛心傘

- 中華電信實現「循環經濟、共享經濟」理念，將日常回收或淨灘的寶特瓶製成 5,000 把「寶特瓶循環愛心傘」，於全國 445 間門市，供民眾借還服務，與客戶、員工共同餐與綠色行動
- 落實 SDG#17 夥伴關係，透過創新合作共同達成淨零循環新未來



#### 生物多樣性 - 植樹計畫

- 中華電信與林務局攜手合作，自 2023 年 4 月啟動全臺植樹計畫，針對國有林及海岸林進行復育造林，共同守護生物多樣性，打造永續生態圈
- 由羽球天后戴資穎擔任「中華電信永續發展傳播大使」，發起「拍下勝利 種下樹木」八年 15 萬棵樹之造林計畫，預估固碳效應可達 1,680 公噸 CO<sub>2</sub>
- 截至 2023 年底，已認養宜蘭太平山、桃園蘆竹海岸林、嘉義及台南等 4 處林地，種植面積 4.33 公頃，共植 10,643 株，預計 3 年固碳約 255 公噸 CO<sub>2</sub>

# 6 / Social

## 社會共融

S 小組	65
社會面重點績效數據	66
數位賦能	68
中華電信「5I SDGS」倡議	68
360 度數位包容行動	76
科技平台	84
客戶夥伴	88
基礎網路	94
組織人才	100
守護人權價值	100
員工幸福守護	102
重視員工訓練與發展	110
健康安全管埋	114
營造幸福企業	120
公共政策參與	126



### S 小組

#### 執掌說明

中華電信社會面之職責，分為 S1 及 S2 二大組別：

**S1 組** - 以員工為中心，打造多元平等共融之職場環境

**S2 組** - 以科技為善，發展數位賦能生態系，縮短數位落差、創造數位機會，實踐數位平權

#### 策略

##### S1

- 建構安全舒適的工作環境，提供全方位福利制度，提升員工生活品質
- 推動企業志工活動，關懷社會與環境，承擔企業社會責任
- 堅持公平原則，致力於消除差異，維護員工權益與幸福感
- 提供六大人才培力作為，包括深化價值觀、培育 ESG 永續人才等，協助員工專業成長
- 強化員工競爭力，推動創新競賽，激發創意，促進企業持續發展

##### S2

- 以科技為核心，透過創新技術，推動數位轉型，促進社會共融
- 與中華電信基金會、合作夥伴及 NGO 合作，提升偏遠地區和多元族群的數位能力，增進生活品質和就業機會
- 積極賦能中小企業開創新商業模式，實現「智慧生活的引領者」、「數位經濟的推動者」的企業使命

社會面重點績效數據

女性員工健康照護

16 處哺（集）乳室獲地方政府  
**特優及優良認證**，獲獎率達 100%

補助乳房超音波檢查 **1,220 人**

骨盆腔超音波檢查 **3,402 人**

婦癌篩檢活動，參加子宮頸抹片 **1,064 人**、  
乳房攝影 **509 人**

辦理女性專屬健康講座，講座參與率達 **95%**

數位賦能中小企業

提供全方位的內部網路建構服務，  
擺脫傳統地點限制，提升員工工作效能，  
2023 年超過 **42,500 家** 企業受益

深入了解中小企業數位需求，透過實地訪查，  
提供切合實際情況解決方案及數位工具，  
2023 年已有 **360 家** 企業受益

與產業公協會建立緊密的合作夥伴關係，  
協助中小企業申請相關補助，降低數位化負擔，  
2023 年已成功協助 **396 家** 企業  
順利獲得雲市集補助

女力衛星計畫

「工作」、「家庭」及「自我」平衡系列活動，  
逾 **800 人次** 參與

性平 Yes, I Do 體驗活動  
線上線下共計約 **3,000 人次** 參與

女性員工友善措施，滿意度達 **81 分**

校園徵才

透過校園徵才活動深耕雇主品牌，  
吸引**優秀青年**學子加入公司

提供**全面資訊**，  
包括企業文化、薪資福利和職涯發展機會

2023 年參與臺灣 **7 所大學共 11 場** 校園徵才活動  
吸引 **4,449 名** 同學參與，  
於人才庫系統留下個人簡歷

產學合作人才進用機制

與 **13 所** 在地大專院校合作，  
深度融合產業與教育，透過業師授課、提供  
實習機會等方式，積極吸納優秀人才

於指標學校舉辦**中華電信企業日**，  
廣徵英才加入，共計 **755 名** 同學參與

支持文化發展

支持文化產業，  
2023 年度投入金額逾 **6 仟萬元**

電信服務與  
推廣詐騙防治措施

總進線電話量達 **274,810 通**  
受理轉介民眾詐欺被害案件 **6,156 件**

協助刑事警察局執行停斷話 **300 門**  
成功攔截 **3,428 件** 詐騙案件

數位賦能弱勢族群

2023 年 5I SDGs 倡議累計受益人次達 **1.3 萬人次**

建置優質安全  
衛生工作環境

2023 年減災實績值  
職災千人率較全產業降低比率  
達 **76.45%** (超越減災目標 32%)

企業志工

招募逾 **1,500 人次** 志工  
參與志工服務，受益人次逾 **104 萬**

環保愛地球

5G 滸門機於漁港清除  
**1,136.8 公斤** 垃圾

企業志工淨灘 / 淨山共清除  
**123.5 公斤** 垃圾

重點行動

	短期目標	中期目標	長期目標	
提升女性高階主管占比	16%	18%	20%	達成
提高新興科技人才比重	34%	42%	50%	達成
建置優質安全衛生工作環境	減災比率 32%	減災比率 35%	減災比率 40%	達成
推動企業志工	累計受益人次 90 萬	累計受益人次 180 萬	累計受益人次 300 萬	達成
數位賦能弱勢族群	累計受益人次 1.3 萬	累計受益人次 3 萬	累計受益人次 4.6 萬	超前
數位賦能中小企業	新增 1.5 萬家	新增 1.6 萬家	累計 13.5 萬家	超前

# 數位賦能

## 策略與意涵

以資通訊核心職能，結合「人才、基礎網路、科技平台與夥伴」等四項資產，以科技力打造數位生態協創系統，支持弱勢與多元族群數位平權。並致力於賦能中小企業，提供最佳數位解決方案及技術顧問服務，協助其導入新興科技，強化數位能力，促進地方創生及就業機會。

## 中華電信「5I SDGs」倡議

我們以完整的「數位包容」策略為基礎，架接多年社會共融領域經驗，2018年率電信業之先，首倡「5I SDGs」倡議，其中「I」尚有「以 ICT 達成 UN SDGs」之意涵，亦是台灣首個可具體連結 SDGs，及行政院 DIGI+ 目標的倡議行動。

透過夥伴關係（與 NPO / NGO 合作）的拓展，促進知識、技術資源的分享，讓科技串起善的循環，支持弱勢及多元族群接軌數位時代，實現數位人權與創新經濟之雙贏。



## 學習



### 行動計畫

- 伴您好讀
- 蘭嶼兒少關懷數位計畫
- Colab 計畫

### 2030 年目標

#### 伴您好讀

- 培育大學件 5,974 人
- 受惠小學件 3,848 人
- 累計網路學習時數 112,875 小時

企業志工  
有愛學習服務隊

核心職能  
縮短城鄉落差，翻轉偏鄉教育

### 2023 年達成狀況

- 培育大學件 364 人
- 受惠小學件 227 人
- 網路學習時數 5,409 小時



## 分享



### 行動計畫

- 志工培訓課程
- 電信數位典藏導覽志工
- 台北馬拉松志工
- 台東無塑生活節
- 花蓮永續家庭日

### 2030 年目標

- 企業志工服務人次達 50,000 人次
- 受惠社區利害關係人達 300 萬人次

企業志工  
在地分享服務隊

核心職能  
發揮大鄰居特色，推動在地服務

### 2023 年達成狀況

- 基礎課程 157 人次
- 志工人次 1,273 人次
- 台北馬拉松補給站志工 70 人次，累計 700 人次
- 無塑生活節志工 45 人
- 永續家庭日志工 70 人



## 5I SDGs 倡議

以資通訊核心職能，連結聯合國 SDGs 與行政院 DIGI+ 目標的倡議行動，以 I 科技、I 環保、I 幫盲、I 學習、I 分享等 5 項領域，讓科技串起善的循環，支持弱勢與多元族群接軌數位時代。

## 數位賦能行動

## 360 度數位包容行動

致力於縮短數位落差與創造數位機會兩大主軸，推動企業志工參與在地化的社區服務，積極協助在地社區借助數位科技、創造更多機會。

## 科技



企業志工  
科技教學服務隊

核心職能  
運用數位科技，推動數位平權

### 行動計畫

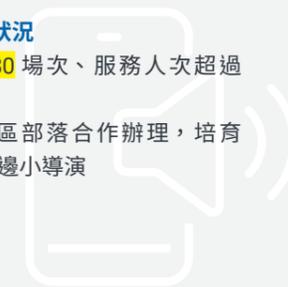
- 智慧學堂
- 好厝邊小導演

### 2030 年目標

- 培育 2,000 名科技教學志工
- 科技教學服務達 500 萬人次

### 2023 年達成狀況

- 智慧學堂 80 場次、服務人次超過 3,000 人次
- 與 11 個社區部落合作辦理，培育 119 位好厝邊小導演



## 環保



企業志工  
節能環保服務隊

核心職能  
節能減碳、綠色環保愛地球

### 行動計畫

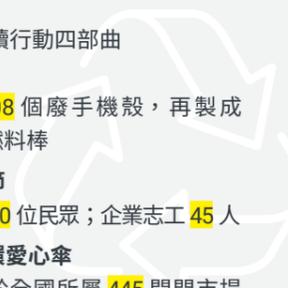
- 減少海洋垃圾
- 5G 無塑企業志工永續行動四部曲
- 基隆海科館走讀
- 循環經濟工作坊
- 5G 無塑企業志工永續行動

### 2030 年目標

- 清理海洋垃圾達 100 公噸
- 推廣無塑環保教育

### 2023 年達成狀況

- 湛門機 5G 漁港清除 1,137 公斤垃圾
- 企業志工淨灘 / 淨山共清除 123.5 公斤垃圾
- 5G 無塑永續行動四部曲  
**袋袋相傳**  
收集 10,008 個廢手機殼，再製成 355 公斤燃料棒
- 無塑生活節**  
現場逾 2,500 位民眾；企業志工 45 人
- 寶特瓶循環愛心傘**  
中華電信於全國所屬 445 間門市提供 5,000 把愛心傘，供民眾借還服務，與客戶、員工共同參與綠色行動



## 幫盲



企業志工  
視障無礙服務隊

核心職能  
協助視障者接軌數位科技及服務

### 行動計畫

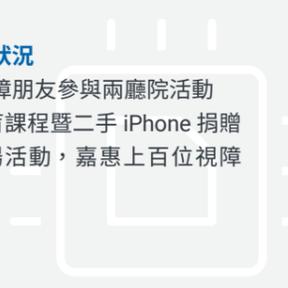
- 協助視障朋友兩廳院看表演
- iPhone 助盲課程暨二手 iPhone 捐贈

### 2030 年目標

- 嘉惠 6 萬名視障者
- 視障者生活娛樂受助達 20 萬人次

### 2023 年達成狀況

- 逾 10 位視障朋友參與兩廳院活動
- iPhone 助盲課程暨二手 iPhone 捐贈共舉辦 5 場活動，嘉惠上百位視障朋友



### 5I SDGs 年度行動成果

## 學習

### 輔仁大學伴您好讀社區網路學習服務計畫

- 擴展至 **11** 個弱勢據點，每周提供 **1.5** 小時的一對一線上伴讀服務
- 共串聯 **227** 名小學伴、**364** 名大學伴，提供 **5,409** 小時的線上學習

### 蘭嶼兒少關懷數位計畫

- 在蘭嶼設置兩處學習據點，受益人次接近 **1,000** 人

### Colab 計畫

- 為 **11** 間學校共 **1,200** 名師生提供優質網路，以跨校結合的方式提升教育資源

## 分享

### 企業志工培訓課程

- 志工基礎課程 **6** 小時培訓，吸引 **157** 人參加，促進志工精神與 ESG 融入日常

### 電信數位典藏導覽志工

- **1,273** 人次參與，讓民眾了解電信文物與技術演進

### 台北馬拉松志工

- 每年招募 **70** 名企業志工，為 **28,000** 名選手提供賽道補給

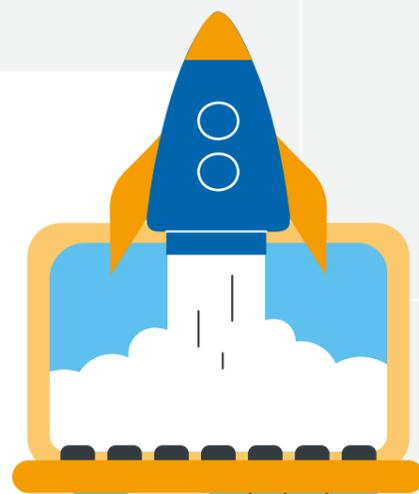
### 台東無塑生活節

- **45** 位企業志工協助，共有 **2,500** 人參與，力行無塑生活



### 花蓮永續家庭日

- **70** 名企業志工、**10** 名以上工作人員，與合作夥伴共同推廣數位賦能與數位平權



## 環保

### 寶特瓶循環愛心傘

- 實現「循環經濟、共享經濟」理念，將塑膠寶特瓶製作為 **5,000** 把實用「寶特瓶循環愛心傘」

### 袋袋相傳

- 積極推動袋袋相傳活動，一年內成功收集 **800** 萬個手機殼，共 **35** 個單位參與，**10,008** 個廢手機殼被回收利用
- 將手機殼轉化為 **355** 公斤燃料棒，減少戴奧辛排放、碳足跡、二氧化碳排放



## 幫盲

- 我們與中華電信基金會，攜手淡江大學視障資源中心及國家兩廳院，讓 **10** 位視障朋友與中華電信志工一同探索國家兩廳院：舉辦「用 I 幫盲」看見國家兩廳院、藝術零距離活動，透過參加國家戲劇院觸覺導覽及「黃翊 × 董陽孜《墨》」口述影像活動，讓視障者感受兩廳院打造無障礙友善環境的認真與用心，開心享受視覺以外的全方位感官體驗

- 超過 **100** 位視障朋友參與「iPhone 助盲系列課程」，學習使用 iPhone 及 App，並於課後獲贈二手 iPhone 手機，助提升數位能力，縮短數位落差：中華電信各營運處與基金會，攜手淡江大學視障資源中心，共同舉辦「iPhone 助盲系列課程」，於台北起跑，陸續於花蓮、高雄、桃園、台中等地舉辦



## 科技

### 智慧學堂

- 啟動智慧社區計畫，鼓勵樂齡族群及當地居民參與社會活動，全台超過 **80** 場次課程、超過 **3,000** 人次受惠

- 中華電信企業志工提供專業指導，助力社區數位學習，推動社區發展

### 5I SDGs 企業志工年度行動

高雄科工館 - 平日志工	1,371 小時
智慧學堂	158 小時
台北馬拉松	280 小時
5G 無塑企業志工永續行動	488 小時
I 幫盲	1,308 小時
台東無塑生活節	270 小時
花蓮永續家庭日	350 小時
基隆海科館走讀	200 小時
循環經濟工作坊	92 小時

投入時數總計  
**4,439**  
小時

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

## CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

### 目標 1

## 消除貧窮

1 NO POVERTY



- 積極消除城鄉通訊不均，確保資訊平權，持續擴建偏遠地區 4G 基地臺
- 落實數位國家計畫，用行動實現社會共融
- 2023 年投入超過 5.9 億元，實現「鄉鄉有 4G」、「鄉鎮數涵蓋 100%」
- 確保弱勢群體享有經濟資源和基本服務權利

### 目標 2

## 消除飢餓

2 ZERO HUNGER



- 研發 AI 農業模型，透過 IoT 技術，將數據送至智慧農業雲平台，助農民作出決策
- 行動物聯網技術降低農災風險，提升作物產量及品質，實現智慧農業目標

### 目標 3

## 健康福祉

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



- 率先導入並通過「ISO 45001」驗證，展現對員工安全的極致關懷
- 每年定期舉行員工健康檢查，提供專業健康諮詢，全面照顧員工健康
- 開發「安全 e 點靈 App」，實現職安衛管理的雲端化、無紙化，提升管理效率

### 目標 4

## 品質教育

4 QUALITY EDUCATION



- 與輔仁大學攜手推動《伴您好讀》網課計畫，協助偏鄉學童克服教育差距
- 「數位好厝邊」於全國 89 鄉鎮建置數位中心，促進偏鄉數位學習
- 建置及提供穩定穩定網路環境，協助偏遠地區數位發展

### 目標 5

## 性別平等

5 GENDER EQUALITY



- 落實性別工作平等法精神，重視工作權及男女平權，女性員工薪酬平等
- 設置「申訴調查評議委員會」，女性委員超過二分之一
- 推出「性平 Yes, I Do」專案，打造性平友善職場

### 目標 6

## 水及環境衛生

6 CLEAN WATER AND SANITATION



- 將水資源管理指標納入自行開發 EARTH 環境永續管理系統，透過大數據，分析及控管水資源的耗用

### 目標 7

## 可負擔能源

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



- 積極發展再生能源，累計太陽能光電總裝置容量達 5,557 kWp
- 進軍綠能產業，受委託興建民間最大之企業太陽能發電廠

### 目標 8

## 就業與經濟發展

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



- 國內唯一設有工會、勞工董事，並簽訂《團體協約》之電信業者
- 完善的教育訓練、合理的待遇與尊嚴的環境，降低人員流動
- 成立 EYE 社會創新客服中心，培育視障朋友並提供其工作機會

### 目標 9

## 產業、創新和基礎建設

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



- 持續建設光纖到家網路，2023 年涵蓋率達 94%
- 配合政策佈建 2Gbps 超高速寬頻網路，2023 年涵蓋率已達 67%
- 落實數位平權，偏鄉的行動寬頻覆蓋率已達 99.95% 以上



## 目標 10

## 減少不平等



- 積極守護人權價值，制定《人權政策》明定禁止任何形式之歧視
- 保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明化、支援發展中國家電信發展、為身障人士獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利

## 目標 11

## 永續城市



- 運用各式智慧化解決方案，協助台灣建構智慧永續城市
- 運用物聯網等技術建構的「IOC 智慧運籌管理中心」
- 協助各縣市政府使用 IOC 平台，掌握城市治理資訊，建構安全健康城市

## 目標 12

## 責任消費與生產



- 連續 17 年出版《永續報告書》，整合及揭露非財務資訊與利害關係人溝通
- 力行綠色採購，2023 年綠色採購金額逾 18,238 佰萬元，占總採購比例達 29.39%
- 2008 年率先推動「供應商永續管理行動」，是全國最早推動供應鏈永續管理的電信業者
- 從準則、評估、供應商交流會、永續教育，到與「永續低碳聯盟 & SGS」合作推動二者稽核，具體提升供應商夥伴的永續力
- 參照《ISO 20400 永續採購指南》，實施「永續分級制度」，把採購影響力發揮至最大，創造綠金商機

## 目標 13

## 氣候行動



- 成立專責「環境永續發展小組」，推動環境永續策略及碳管理目標
- 每年帶領約 50 位供應商夥伴參訪環境教育場域
- 自 2008 年導入 ISO 14064-1 溫室氣體管理系統，100% 營運據點通過查驗
- 積極推動「永續低碳供應鏈」，開發綠色產品及服務
- 2018 年加入「CDP 供應鏈專案」，成為全台首家簽署響應 TCFD 倡議的電信業者
- 2020 年起，連續 3 年以最高等級通過 BSI「TCFD 符合性查核」

## 目標 14

## 永續海洋



- 善用 5G 新興科技，與臺灣湛藍海洋聯盟所研發之「湛門機」無人船合作，清除海洋塑膠垃圾

## 目標 15

## 陸地生態



- 2006 年與珍古德博士合作，關心環境教育及保育議題，贊助珍古德協會規劃製作發行「根與芽環境教育兒童電子報」
- 2016 年首創供應商「永續環境教育」行動至今；2023 年帶領 45 家共 70 位供應商夥伴，參訪環教場域

## 目標 16

## 和平與正義制度



- 堅守誠信經營，制定《誠信經營守則》等規範，確保商業道德誠信行為
- 建立嚴格員工考核標準和獎懲機制，確保員工行為符合公司價值觀及規範
- 於「員工園地」建置安全保密舉報機制，員工可隨時提出申訴檢舉，保障公司及員工權益
- 自 2020 年起定期接受外部第三方《企業行為準則》符合性認證，展現對商業倫理與規範的承諾

## 目標 17

## 全球夥伴



- 自 1988 年與淡江盲生資源中心合作，共同開發語音助理 App，惠及視障朋友
- 自 2009 年起與輔仁大學推動《伴您好讀》社區網路課輔計畫，15 年來已支援偏鄉學童超過上萬人次
- 自 2015 年起與台大黑客松合作，建置會場通訊環境，支持參賽者開發創新解決方案
- 中華電信基金會積極推動社區經濟，建置數位好厝邊，推廣原鄉物產與禮盒，支持社區型產業發展

## 360 度數位包容行動

中華電信持續以 360 度視角，推動全方位數位包容行動，多年來持續投入企業資源，推動電信基礎建設的普及，確保每位國民享有基本通訊權益。

我們發揮在資通訊領域的獨特專業和核心能力，致力於縮小數位鴻溝，開創數位時代的無限機會。以「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大社會投資主軸，投注心力推動「企業志工」參與在地社區服務，積極賦能當地社區，藉助數位科技創造更多機會。

### 中華電信數位包容策略及成果

#### 縮短數位落差

##### 中華電信基金會「數位好厝邊」

- 全國設立 89 個據點，以「數位培力、青年培力、在地培力」策略，與好厝邊合作推動多項專案。如：好厝邊小導演、伴您好讀等，實踐在地永續發展，讓 ESG 精神在社區扎根，打造與社區和諧共融的永續模式



##### 電信普及服務 年投入 5.9 億元

- 全國 87 個「偏遠地區」及 8 個「視為偏遠地區」；約 25 萬多戶電話服務
- 約 13 萬多戶數據通信服務
- 6 百多所中小學校及公立圖書館接取服務
- 全國 22 個縣市約 2 萬多具公用電話服務

##### 多元族群服務

- 友善方案涵蓋身心障礙、中低收入戶、樂齡長者

##### 大型活動設備支援

- 寬頻電路、MOD 平台廣宣、行動基地臺車、簡訊推播、Wi-Fi AP、臨時數據電路

#### 創造數位機會

##### 中華電信基金會「蹲點·台灣」計畫

- 「蹲點·台灣」活動，已踏入第十四年，2023 年號召來自 17 所大專院校、28 個系所的學子，前往全台 22 個社區，進行「一手服務、一手記錄」的實踐。超過 44 位大學生以自身專業技能，紀錄了各地社區的多样風貌與生活情景
- 為跨越文化隔閡，舉辦 2023 蹲點·心南向「新二代聊天室」線上講堂。透過與新一代領袖的對話，擴大大眾對新住民族群的認識，促進社區共融進程



##### 創新應用大賽

- 連續 21 年舉辦創新應用系列賽，推動台灣數位創新發展

##### 電腦教育 / 網路課輔

- 定期辦理 iPhone 助盲訓練課程，協助盲友學習使用智慧型手機，接軌數位生活

##### 應用輔助開發 / 就業

- 自 2013 年起，發展無障礙輔助 App，瀏覽人次達 368 萬人次
- 成立 EYE 社會創新客服中心，讓視障朋友可從事客服工作，進入職場、自主自立

## 多元族群暖心服務

中華電信以多元族群暖心服務為使命，積極推動偏遠地區網路建設，致力縮小城鄉數位差距，串聯全台近 700 間直營及特約門市，深耕在地數位學習、提供暖心 / 樂齡優惠方案，助力多元族群邁向數位時代。

我們以實際行動響應行政院「數位國家·創新經濟發展方案 (DIGI+)」政策，支持聯合國永續發展目標，推動全民共享數位智慧，為促進數位平權貢獻心力。



##### 在地數位賦能活動

將全台門市打造成「數位好厝邊」，透過智慧樂齡學堂及智慧小學堂，讓學童與樂齡長者輕鬆掌握數位技能，共同享受數位生活。



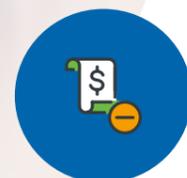
##### 實體門市暖心服務

我們重視多元族群的數位權利，實體門市提供無障礙設施、服務鈴、電子看板和螢幕，並提供筆談服務，讓聽語障者客戶輕鬆了解業務內容。



##### 網路門市暖心服務

網路門市榮獲行政院數位發展部頒發之「無障礙標章 2.0」A 級網站，其中的「多元族群服務中華電信友善專區」提供貼心服務，包括：行動不便客戶友善（視訊）客服、盲用電腦螢幕讀器和手語視訊客服，為視障、聽語障及行動不便客戶，打造無障礙的網路體驗。



##### 暖心 / 樂齡優惠方案

推出暖心 / 樂齡優惠方案，助力多元族群接軌數位時代，暖心服務特別針對弱勢族群及樂齡長者，希望減輕多元族群接軌數位時代的經濟負擔，致力打造數位平權的社會。

[多元族群服務 · 中華電信友善專區](#)

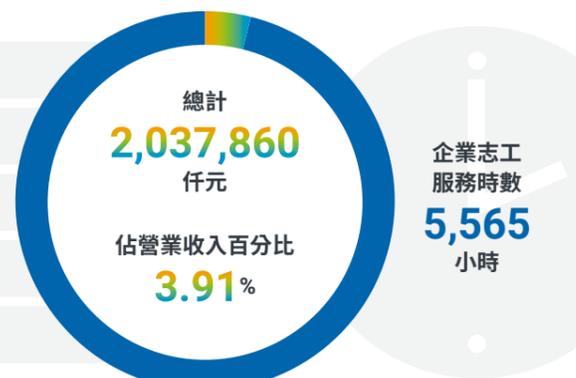
[手語視訊客服](#)

## 社會投資管理

中華電信使用倫敦標竿管理集團 (London Benchmark Group, 簡稱 LBG) 社區投資評估模式，針對社區投資進行全面評估，在從事社會公益投資前，不僅僅關注其可能產生的社區價值，同時也深入評估其帶來的商業價值，藉由量化社會投資的實際價值貢獻，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來決策規劃、公益推動或投注贊助之判斷參考。

### 社會投資統計

現金捐助	268,827 仟元
產品或服務捐贈	817,403 仟元
普及服務	595,968 仟元
管理費用	215,042 仟元
企業志工成本	140,620 仟元



## 弱勢族群優惠補助

中華電信長期提供弱勢族群電信服務優惠，讓他們能享有基本的通訊權利，下表為 2023 年主要優惠方案。

[中華電信友善專區](#)

### 優惠方案

#### 行動電話關愛系列優惠方案

- 視障、聽障及聾語障人士  
加贈 1 倍與月租費相同之抵用金
- 聽障及聾語障人士  
免費網內簡訊 300 則、網外簡訊 100 則，以及 3G 客戶特別價格的「網內影像電話」服務

### 優惠方案

#### 4G 行動上網 身心障礙用戶關懷方案

- 提供限定 4G 399/436/499 型資費，月租費減收 100 元
- 599 型（含）以上資費，月租費減收 200 元，加贈合約期間內 CHT Wi-Fi 無線上網免費優惠

### 優惠方案

#### 暖心方案

提供專屬購機及單門號優惠，除享購機優惠外，再提供月租減收 100~200 元、CHT Wi-Fi 無線上網免費、加贈上網量或上網無限瀏覽、加價購及加贈通話分鐘數等優惠

### 優惠方案

#### 健康上網公益優惠專案

色情守門員行動版-提供低收入戶 2 年免費優惠，讓孩子上網可遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站

### 優惠方案

#### MOD 愛心專案 低收入戶專案

- 平台服務費  
優惠期間定價 5 折（45 元 / 月）計收
- 訂閱影劇館 +  
優惠期間定價 6 折計收訂閱自選餐，優惠期間定價 7 折計收

註

MOD 暖心方案適用對象為持效期內之身心障礙證明者（享 5 年 MOD 暖心優惠價）、持效期內之低收入戶、中低收入戶證明者（享 2 年 MOD 暖心優惠價）。

### 優惠方案

#### 寬頻暖心方案

- 適用速率  
ADSL 2M/64K、光世代 16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M、300M/300M、500M/500M
- 適用對象  
  - 低收入戶 | 電路月租費、HiNet 上網費按牌告價 5 折計收，優惠 2 年
  - 中低收入戶 | 電路月租費、HiNet 上網費按牌告價 7 折計收，優惠 2 年
  - 身心障礙 | 電路月租費、HiNet 上網費按牌告價 8 折計收，優惠 5 年
- 其他優惠
  - 申辦 HiNet 光世代非固定制 35M（含）以下速率客戶，租用期間享 0 元租用 Wi-Fi 全屋通（Wi-Fi 5\_2T2R）乙台優惠
  - 申辦 HiNet 光世代非固定制 100M（含）以上速率客戶，租用期間享 0 元租用 Wi-Fi 全屋通（Wi-Fi 6\_4T4R）乙台優惠

## 縮短數位落差

中華電信基金會成立於 2006 年，從落實數位平權與實踐 ESG 出發，透過深耕模式將核心理念落實到管線末梢、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，並以基金會做為資源整合的平台，透過網路科技傳遞科技為善的能量，分享擴散至有需求的據點，期許成為社區發展的最佳後盾。

中華電信基金會  
深耕在地 · 實踐永續

中華電信、中華電信基金會攜手耕耘社區 17 年，致力彌平城鄉資源落差，於全台建置「數位好厝邊」提供社區數位學習、青年志工、體育藝文、產業行銷等多樣化資源，在互助共好的過程中，也發掘出在地的美好故事及特色的地方產業。

目前合作據點已遍布全國北中南東及離島，包含閩南、客家、原民、新住民等，期待透過各方好厝邊的串連集結力，讓跨族群、跨年齡的居民皆獲得更多機會和能量，翻轉都市及城鄉間的資源落差。



## 推廣籃球運動與體育精神

中華電信女子籃球隊，讓籃球教育扎根社區在地

- 自 1974 年成立以來，中華電信女子籃球隊（電信女籃）連續 12 年參與持續參與「愛與關懷巡迴公益活動」，傳遞 ESG 公益信念，這項持續的承諾不僅關乎體育文化的傳承，更關乎社區永續的建立，讓在地孩子們能夠快樂地打球，享受運動的樂趣。
- 電信女籃基金會舉辦籃球小子夏令營，包括專屬課程、籃球技能教學，並結合電信學院的「5G 垂直領域應用展示場域」體驗，以及「小小主播營」來培養學童媒體素養。
- 為迎接電信女籃成立五十週年紀念，啟動「電信挺女籃 五十傳精湛」全台巡迴活動，推廣籃球教育並實踐社會關懷。在巡迴活動中，捐贈各式籃球資源予偏鄉學校與社區，包括球衣、球鞋、籃球等，並提供 Hami Video 免費觀看、電信會館住宿等福利。



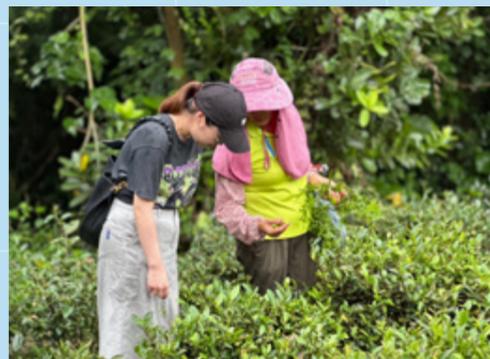
## 推廣社區產業與轉動地方創生

2023 蹲點創新設計行動

基金會深耕社區多年，看見地方產業發展的瓶頸，於 2020 年啟動「蹲點創新設計行動」專案。以基金會作為資源整合的節點，串聯具設計背景的大專師生團隊及跨域業師，逐步為社區夥伴建構在地網絡、連結外界支援，以「共創」精神協助產業優化升級。

2023 年媒合龍華科大文化創意與數位媒體設計系、東南科大創意產品設計系及景文科大視覺與傳達設計系等三組師生團隊，分別前往肯納元氣棧、臺灣原住民河瀾協會與屏東滿州鄉港口社區發展協會進行為期近半年的蹲點設計行動。依產業發展進程及期待，為社區產業提供各式文創解方，從空間優化與設計、品牌 CIS 識別設計、打造特色伴手禮、原民文化推廣、遊程優化與輔具設計等，後續經由基金會注入經費資源，讓設計提案開花結果。

這 4 年來，陸續前往台東、屏東、花蓮、桃園、基隆、台北等共 12 個社區，共同打造包括年節伴手禮、在地旅遊導覽指引、LOGO 及 IP 設計、海廢循環運用、空間改造等設計作品，不僅提供地方產業工作者向上提升的機會，亦為社區注入嶄新能量與共培在地人才。



## 亮點個案

### 肯納元氣棧 & 龍華科大文化創意與數位媒體設計系

- 為讓肯納元氣棧帶入更多人流，外部以肯肯、納納公仔及明亮的色調重新塑造元氣棧形象，藉由突顯 Kanner Café 的標示、規劃招牌、地貼、入口意象等裝置，讓消費者一目瞭然空間用途；內部則是重新規劃動線及空間配置，清楚畫分出功能區域，強化整體效益。
- 特別設計彈珠台、元氣留言板等互動區域，讓大眾從遊戲中認識肯納兒，進一步實踐帶動更多人認識肯納兒的初衷，同時也強化顧客和據點的連結性。



### 臺灣原住民河瀾協會 & 東南科大創意產品設計系



- 大專師生團隊在探查社區夥伴需求後，為延續部落文化也帶動產業共好的使命，以阿美族最具代表的圖騰「太陽」做為發想，打造品牌公仔「陽 wawa」進行品牌重塑，亦透過活化部落閒置空間，打造成為接待旅人的文化教室，亦作為部落學童認識家鄉文化的場域。
- 以地方共好的概念，設計來自花蓮玉里的伴手禮禮袋，再以「嚴選概念」邀集在地小農加入，共推地方產業；伴手禮營收也將部分回饋至玉里書屋，將收入化為學習資源關照更多部落的孩子。

### 屏東滿州鄉港口社區發展協會 & 景文科大視覺與傳達設計系

- 為了替地方青年找回留鄉的機會，協會積極規劃遊程並開發特色產品，大專設計團隊以港口具代表性的「港口茶」、「陸蟹」繪製出公仔，再以「港口茶」及「黑豆茶」進行新款包裝的設計，凸顯出滿州鄉的亮點特色，也拉近和年輕客群的距離。
- 同步優化遊程體驗，透過製作輔具看板與培力長者做為導覽員，讓導覽過程更順暢也更有互動。完成在地遊程後，消費者將前往展售區進行參觀，故重新規劃既有展售區，結合系列商品的陳設，進一步營造更好的銷售空間。



## 中華電信基金會年度社會投入

中華電信基金會成立於 2006 年，從落實數位平權與實踐 ESG 出發，透過深耕模式將核心理念落實到管線末梢、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，並以基金會做為資源整合的平台，透過網路科技傳遞科技為善的能量，分享擴散至有需求的據點，期許成為社區發展的最佳後盾。



## 創造數位機會

中華電信發揮 ICT 科技的本業長才，讓民眾無論貧富、身分或地域等差異，都能共享科技進步帶來的便利，進而達到縮短數位落差、創造數位機會的服務理想。為此，除了前述的行動方案及提供補貼，有別於其他企業，我們更長期投入資源於研發身心障礙族群相關產品與服務，盡其所能輔助，共享基本的數位學習與便捷生活的環境。

### 伴您好讀 社區網路課輔

自 2009 年莫拉克風災過後迄今，中華電信持續支持偏鄉教育與數位學習，以網路代替馬路，藉由服務觸角的延伸及網路科技的運用，將家教式的教育資源，準確送達管線末梢、弱勢族群的手中，許偏鄉的孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境。

#### 目標

於 2030 年達成累計：

- 幫助 5,000 人次偏鄉學童接受網路課輔服務
- 參與網路課輔教學志工人數累計逾 8,000 人次
- 志工參與網路課輔教學之受訓時數，累計投入總時數逾 15 萬小時

#### 特色

鼓勵大學生參與，運用網路視訊科技、一對一教學，輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升學習成效，縮短數位落差，促成教育機會平等

#### 作法

- 落實利害關係人議合精神，與輔仁大學台灣偏鄉教育關懷中心共同合作，賦予學習端更多當責與參與
- 線上一對一遠距教學，大學生為偏鄉學童進行課業輔導及生活陪伴
- 量身訂製專屬課輔內容，透過陪伴、互動與溝通，關照學童的心靈成長

參與單位

兒童少年希望協會（鶯歌據點與樹林據點）、新北市蘆洲愛家佳福音中心、桃園市大園天主堂、嘉義市輔仁中學、高雄市杉林大愛書屋、臺南市愛希望全人關懷協會、屏東縣獅子鄉楓林教會、臺東縣荊桐書屋、花蓮縣玉里書屋、連江縣馬祖高中、桃園市大溪愛的備忘站



#### 主要成果

- 不僅提供網路課輔服務，亦辦理聯合相見歡實體活動，從線上到線下以虛實並進模式，提升學童課業學習成效、建立自信，並透過大學生及帶班老師之言行身教與日常陪伴，養成學童正向的生活態度並給予心靈關懷
- 多年來已累計數十位學童考上國、私立大學，包含陽明大學、臺北醫學大學等頂尖學校，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生

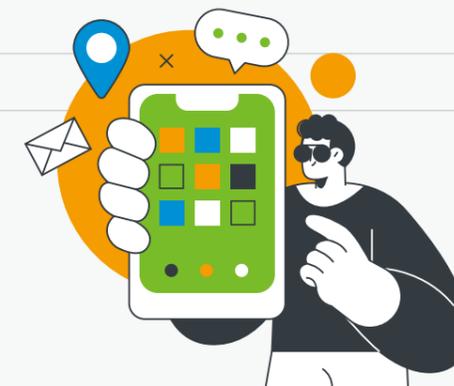
小學伴人次	大學伴人次	課輔時數
227 人	364 人	5,409 小時

註

因提前達成計畫目標，爰調整中長期目標志工人數及受訓時數。

### 應用輔助開發

秉持「科技創新、以人為本」的精神，2013 年首創專為全盲及弱視者設計的「語音隨身助理 App」，結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾；2016 年成功研發「智慧導引 App」，成為視障朋友及銀髮族生活的好幫手。截至 2023 年，累積登入已達 869,476 人次，點閱次數達 3,680,347 次。



### EYE 社會創新客服中心 創新科技·承載希望

中華電信與淡江視障資源中心合作，2011 年成立 EYE 社會創新客服中心，提出國內首套整體解決方案，包括無障礙值機系統開發、視障人員培訓等。

#### 2021 年

共產出 66,000 份有效問卷，良率 95% 以上；臺北市 1999 平均每月處理約 12,000 通話，每年吸引 10 組外單位參訪。

#### 2022 年

共產出 64,550 份有效問卷，良率 95% 以上。升級 IPCC 客服平台為平板互動教學系統 (IPTs)，無縫服務；新增寬頻市話查修及網路查修業務；聘用 1 位重度脊髓損傷者管理視障友善 App，每月新增上架約 100 本點字電子書籍，及每天新增上架約 300 篇新聞。

#### 2023 年

整年度產出逾 66,000 筆有效問卷，且良率達 95% 以上。

[影音紀錄](#)

### 行動語音公益捐款

中華電信手機語音捐款服務，持續為社福、文教、環保等機構，提供一條捐助善款的方便管道，捐款用戶只需要拿起手機撥打各基金會對應之公益捐款簡碼，並依循語音指示操作系統，即可輕鬆地將愛心與善款送達各基金會。



## 科技平台

### 策略與意涵

- 建立開放 API、工具和資源的生態系統
- 吸引合作夥伴和開發者參與，建立互信與協作
- 快速構建和部署新應用服務和解決方案
- 持續研發、創新和投資於人工智慧、大數據、雲運算等領域
- 將用戶體驗置於首要位置，提供客製化服務和創新功能，提升用戶滿意度

### 跨群協作

中華電信 5G 消費應用 

### 食

#### 深耕智慧農業·促進農業創新

中華電信積極參與農業部的農業物聯網資料標準化政策，共同制定了「智慧農業感測資料格式標準與測試規範」，通過台灣資通產業標準協會 (TAICS) 的審查，正式成為產業標準，突顯了中華電信在產業規範訂定上的領先地位。

為進一步推動智慧農業的創新與合作，我們協助農業部舉辦了兩場公開說明會，鼓勵農業相關機構共同參與並採納該標準，共同投入推動智慧農業技術的普及與應用，為農業現代化發展注入新動力。



### 行

#### 2023 智慧城市展創新 AI、5G、IoT 與雲端應用

科技執法結合影像 AI 和雲端技術，實現即時取締交通違規，同時引導駕駛培養良好的行車習慣，提升道路安全，減輕警方負擔。

智慧監管港區利用無人載具技術，包括無人機、無人船和水下機器人，配合 5G 企業專網，打造自主開發的行動網路控制系統，提升運營效率和安全性。

無人機機隊管理系統整合無人機、操作員、專案任務等，簡化操作流程，幫助操作人員透過 AI 智慧分析即時掌握巡檢情況，有效管理無人機並完成監管任務。



### 醫

#### 實踐智慧醫療創造社會福祉·打造「5G 緊急救護綠色廊道」

中華電信攜手臺大醫院、台中榮總及桃園部桃醫院，引領智慧醫療新風潮，以 5G 技術應用實現跨院專科醫師會診，提升病患照護水準。我們首創「5G 緊急救護綠色廊道」，與聖保祿醫院合作確保救護車通訊穩定。透過 5G 專屬頻寬，救護車內即時影像和傷患生命數據順暢傳輸，提高急救處置效率和生命救援的準確性，為社會公眾帶來更安心的醫療服務。



### 育

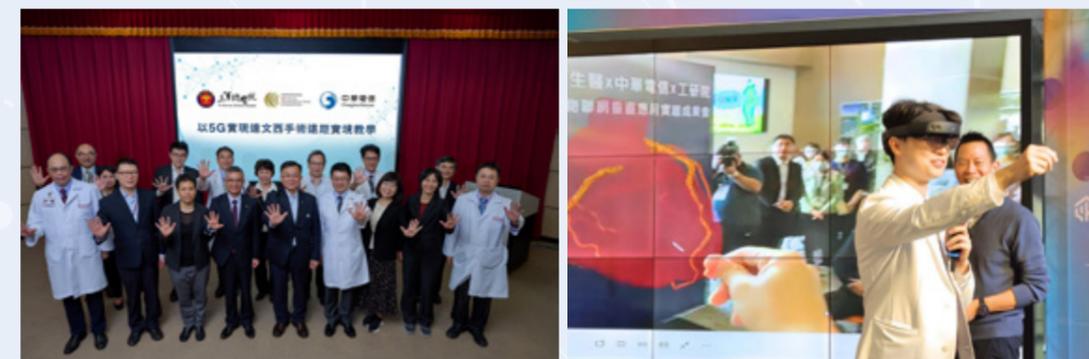
#### 以科技力實踐區域數位平權 協力數位部推動電信普及服務

以科技力促進數位平權、翻轉偏鄉教育，我們與數位發展部於屏東縣丹路國小，運用中華電信超高速 5G 提供支援沉浸式教學所需之網路環境，讓展示現場的學生穿越實體空間，體驗台中科博館 360 度全景恐龍互動之旅，帶來更開闊的學習視野，後續教師可自行製作 VR 數位教材，激發學生對科技的興趣。



#### 發展 5G MR 智慧醫療輔助教育

協助醫院佈建 5G 專網環境，配合我們研發的「AR 視訊協作平台」，除學習者可遠端觀看手術過程外，指導老師可於畫面上標示重點病徵和處置建議，提高手術訓練的品質和效率；持續創建智慧醫療生態系統，促進患者、醫療專業人員和新創企業之間的合作，實現更全面、更智慧的醫療體驗，以滿足社會對於高品質醫療日益增長的需求。



### 樂

#### 帶動壽山動物園數位升級 提供民眾多樣化 5G 互動體驗

深耕文化科技領域，與高市府觀光局及亞旭電腦攜手合作，於壽山動物園推出 App 數位入園導覽，結合 AR 提供合影、解謎等互動遊戲服務，提供遊客科技新體驗，豐富民眾端之 5G 多元體驗，同時亦讓民眾可以在遊戲過程中更深入了解動物相關知識，富含教育意義，不僅可協助園方創造「智慧動物園」新亮點，同時更能活絡高雄在地觀光，創造多贏局面。



#### 北流音樂中心 AI 智慧導覽

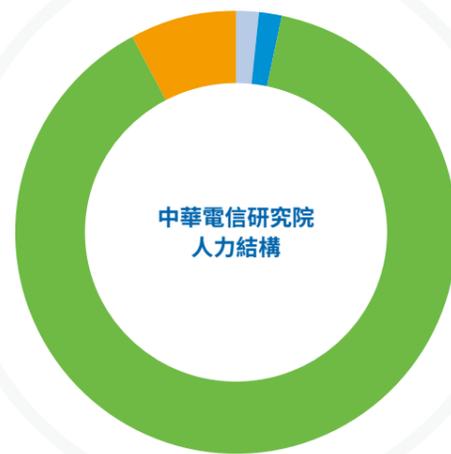
支持政府政策，積極推廣本土 5G 設備，致力於建立多項創新應用，與臺北流行音樂中心合作，打造 AI 人工智慧導覽服務，以尖端純熟的 AI 自然生成語音技術，精準地根據參觀民眾所在位置，提出周詳的導覽資訊，引導民眾前往售票區、深入瞭解周遭的音樂活動、藝術展覽及美食餐廳等多元內容，以全新科技、智能應用思維打造活潑有趣的互動空間，為蒞臨文化館的參觀民眾帶來嶄新的互動體驗。



#### 博士



#### 碩士



#### 大學



#### 其他



#### 創新研發成果獲獎

內政部	榮獲「創意狂想巢向未來」競賽優選
經濟部	榮獲第 32 屆「台灣精品獎」
國科會	榮獲「國防應用無人機挑戰賽」優等
經濟部	榮獲「台灣創新技術博覽會」競賽 3 金、3 銀、7 銅，共 13 面獎牌佳績
數位發展部	榮獲「AI 應用鬥智賽」佳作
智慧城市展	榮獲「創新應用」企業暨財團法人創新應用組獎
數位轉型亞洲峰會	榮獲「傑出觸媒計畫之最佳展示」

### 亮點個案

#### 5G 創新應用大賽



2023 年「5G 創新應用大賽」首度結合「5G 加速器徵選」共同辦理，參與賽事對象從校園到新創團隊，鼓勵對 5G 應用的創新創意潛能，同時發掘更多優秀的作品，加速商機落地。

本賽事自 2021 年舉辦以來，共累積 552 件科技作品，並吸引超過 2,200 位人次報名參賽，本屆團隊不同領域作品應用層面廣泛，成果豐碩，而又以智慧醫療、智慧製造及今年新增元宇宙虛實整合為大宗，透過此賽事激發學生及新創團隊利用 5G 特性創造出各種多元且創新的垂直領域應用，為 5G 產業生態圈注入創新活水。



#### FunPark 創意說故事



中華電信接軌政府數位學習推廣與反毒推廣政策，扶持培育數位創作人才，是唯一針對學齡前及國小生數位內容創作之「FunPark 創意說故事數位繪本創作大賽」。

2023 年，聯動產官學界共同至全台 24 所國小及偏鄉進行反毒教育與數位閱讀學習推廣，藉由賽事激發出孩童的想像力，大膽蘗露自己的創意，進而利用數位工具創造出屬於自己的故事繪本。

[活動官網](#) [↗](#)

## 客戶夥伴

### 策略與意涵

- 以誠信為核心價值，重視客戶關係管理
- 建立真誠、信賴的夥伴關係，將客戶視為合作夥伴
- 透過提供價值、解決問題、滿足需求，建立長期穩健的合作關係
- 持續改善客戶體驗，以提升客戶忠誠度
- 通過多元化通路策略，提供靈活、便利的服務體驗，深化與客戶的連結



### 數位轉型 通路虛實多元

我們重視消費者聲音，除了持續強化產品服務之創新技術與特色外，更從消費者角度出發，透過多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質，及具效率的服務。截至 2023 年底，全台灣實體通路服務直營門市 443 家，特約門市 240 家，共計 683 家，不分都市及地區，提供消費者更便捷、貼心的服務。



### 誠信行銷 資訊透明友善

我們的產品與服務皆有提供使用規範說明，並主動告知消費者產品特性和應用資訊，於設計時考量對消費者過度使用的影響，並於行銷時提供友善的提醒。此外，為了讓各服務據點的輔銷物陳列及作業管理保有一致性，我們訂有《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，提供消費者更良好的服務環境，維持企業專業優質形象及服務品質。



### 綠色服務 環保複合創新

陸續於中壢、苗栗、新竹設置電信複合門市，結合咖啡廳、3C 及展示體驗等，發揮綠色商店功能，展售電視機、電冰箱及空氣清淨機等綠色節能家電，推動綠色商機發展，提供客戶一站式購足及全新門市服務體驗。



#### 產品資訊平台 - 客服資訊站

「客服資訊站」為客服業務及工務訊息之「收納專區」，專責人員接獲業務及工務資訊新增或異動通知後，依 SOP 流程完成資訊驗證，並編輯相關 FAQ 上傳至本平台，供中華電信客服人員（含服務中心及客服中心）與線上客服查詢使用。



#### 消費者進線

完整告知消費者產品特性與相關優惠活動資訊（客戶服務專線「0800-080-123」2023 年 7 月 1 日起整合各項業務的服務專線，提供單一專線）

### 客戶信賴

我們以精緻、體貼、專業的服務機制，為客戶打造最有溫度的服務體驗，不斷進化以滿足客戶的多樣化需求。我們堅持以「客戶至上」的理念進行體驗優化工程，運用大數據分析挖掘關鍵環節，聆聽客戶需求，持續優化流程和提升系統功能。近年來，隨著客戶對數位服務需求的增加，我們不斷精進智慧客服，提升客服運營效率，為客戶帶來卓越體驗和價值。

中華電信客服專線「0800-080-123」整合各項業務服務，滿足客戶多樣化的數位生活需求。同時，我們提供「中華電信 App」支援指紋 / 臉部辨識安全認證，以及「線上客服」和「網路服務中心 (123.cht.com.tw)」服務。此外，我們還提供免費的「簡訊客服」，只需發送簡訊至「123」，即可快速查詢帳單等資訊，或申辦各項業務。24 小時的客服隨時待命，確保客戶享有最佳的使用體驗。



### 致力提供觸動人心的「AI 智慧客服」體驗

#### 後疫情時代的 AI 智慧客服人本關懷

2022 年疫情期間，人力服務受到限制，為方便客戶在任何時間都能快速得到及時的支援和解答，加速擴展「AI 智慧客服」提供更完善的線上客服機器人管道，及 IVR 智慧語音自助服務系統。

2023 年，我們持續提升客戶體驗，推動「智慧客服服務品質精進計畫」，將 AI 訓練師轉型為客戶體驗管理師，用 PDCA 循環模式不斷提升機器人服務體驗，協助客戶克服科技障礙，提高滿意度。

#### 導入四大「AI 智慧客服」行動方案，體貼客戶智慧客服體驗、讓客戶滿意

- ① 線上客服導入「生成式 AI」前瞻技術  
「AI 2.0 行動值機應答助理」上線，AI 依即時對話歷程辨識客戶問題並主動生成推薦答案，全程輔助值機員快速應答客戶問題，降低客戶等待時間。
- ② IVR AI 智慧語音自助服務暖心應用  
全日提供「轉接客服人員」語音提示，確保客戶遭遇使用困難時，可迅速轉接人員服務，體貼客戶需求。
- ③ 優化漫遊中客戶體驗  
提供漫遊中客戶可直轉或優先人員服務，幫助客戶身處國外能更順利應對各種需求、不便。
- ④ 啟動智慧問訪  
由機器人取代真人，將智慧客服滿意度問訪由半年一次人工問訪，調整為每月伴隨客戶滿意度問訪執行，擴增問訪範圍，廣納客戶聲音。
- ⑤ 透過持續關注 VOC、精進生成式 AI 在客服領域的應用，提供永續且高品質、更觸動人心的人機協作服務體驗。



### 中華電信客服機制速覽



#### 客服規模

全台設有 15 個客服中心  
客服人員全年平均約 2,300 人



#### 多元服務管道

- 單一客服專線  
**0800-080-123**
- 文字線上客服
- 網路社群  
**中華電信 Q 博士粉絲團**
- 網路服務中心 [↗](#)
- 中華電信 App
- 簡訊客服



#### 訓練及成果

為強化「以客戶為中心」之服務機制，提供客戶最佳服務體驗，中華電信把依產品設置的 7 大服務專線，統整為讓客戶聯繫中華電信更好記、更方便的「0800-080-123」專線。為此，2023 年客服教育訓練更加強培育人員具備多技能專業知識、優良之服務語態及應對禮儀。訓練總時數高達 9.7 萬小時，平均每人年約 42 小時，以持續提供客戶更專業、迅速、體貼的精緻服務。

	2021	2022	2023
受訓總人次	17,917 人次	18,572 人次	<b>24,615</b> 人次
受訓總時數	54,441 小時	58,268 小時	<b>97,250</b> 小時
人均受訓時數 (總時數 / 總人次)	3 小時	3.1 小時	<b>4</b> 小時



## 亮點個案

### CSEA 卓越客戶服務 4 大獎

- ① 中華電信憑藉數位轉型策略贏得「最佳客服數位智能系統應用企業」獎。透過 RPA 技術與人工智慧結合，推動「數位員工服務模式」，加速客戶問題處理，提升客戶體驗。
- ② 以「即時、專業、便利性」特色獲得「最佳整合行銷企業」獎。整合線上與線下接觸點，提供專業技術人員上門服務，提升客戶體驗。
- ③ 客服 Q 實化身品牌大使，積極參與 ESG 活動，經營粉絲團，增益品牌識別與形象，同時透過虛擬線上客服結合人機協作，提供高效、準確、溫暖的服務體驗，榮獲「最佳社群經營企業」。
- ④ 中華電信積極發展數位觸點人性化服務，優化線上服務銷售旅程，獲「最佳服務創新企業」，以數據驅動洞察客戶需求，提供全天候無休的服務，提升客戶便捷性和滿意度。



### 推動「以客戶為中心」轉型策略

我們推動「以客戶為中心」轉型策略，以客戶視角，整合線上、線下，推動多項客戶體驗優化工程：

- ① 中華電信開展「CHT App (客服) 升級」專案，以因應不斷攀升的客戶 App 使用量。2023 年，活躍客戶達 171 萬，商城評價 4.7 分，客戶滿意度 9.1 分，服務功能受理量 180 萬次，有效減少了轉帳代繳紙本申請及郵寄。
- ② 落實智慧治理、加速數位轉型，提供全業務線上客服，結合 AI 與真人文字服務。2023 年已處理 1,133 萬件服務需求。
- ③ 為照顧無網路手機的用戶，提供免費、免安裝之「簡訊客服」服務，截至 2023 年已處理 57.8 萬次服務需求。
- ④ 透過「客服商機轉派門市」機制，成功轉化線上引發的客戶興趣為線下成交。2023 年轉派商機 3.6 萬件，成交 1.6 萬件。
- ⑤ 為實現數位平權，提供多元客服機制，自 2023 年 11 月起，推出「手語客服」、「友善客服」及「樂齡客服」服務。



### 客服專線關鍵績效指標

空中櫃檯各專線通過「ISO 10002:2004 客訴管理系統」認證，為國內首家取得相關認證之電信業者。我們將顧客投訴視為企業持續改善的契機，以顧客的反應為基礎，對於客戶的申訴意見，設定於 3 個工作日內必須處理完妥，持續提升服務品質。

除了客服專線外，消費者也可經由公司官網，或經董事長授權的中華電信總機 (02-23446789) 直接向首長室助理人員申訴。2023 年滿意度調查結果 4.77 分，超越原目標值 4.7 分。

	2021	2022
服務滿意度 (滿分 5 分)	4.75 分	4.75 分



### 消費者服務滿意度調查

我們透過不同類型的滿意度調查，按各業務內容，找出消費者最關心與在意的議題，做為未來改善的目標。並透過消費者意見處理系統，將分析結果彙集的意見及建議，即時傳達給產品、業務、風險管理及公關部門，供其參考。

每月由產品與客服單位定期召開檢討會議，務求滿足消費者的期待。針對委託外部機構執行之滿意度調查，我們每年都會依據各項調查結果，將「重要度 - 表現度分析」落於「需加強改善區 (第 IV 象限：高重要度與低滿意度)」之項目，交由相關單位進一步分析原因、研提具體改善措施，並於次一季追蹤各項改善措施辦理情形。



# 基礎網路

## 策略與意涵

- 制定全面性網路安全策略，實施一系列安全措施和先進技術，保障基礎網路免受各種威脅
- 透過多重主備網路設計與部署，定期障礙復原演練和系統資料備份，降低網路中斷和障礙對服務的衝擊
- 持續監控和管理網路性能指標，動態調整配置和資源分配，持續提升用戶服務體驗

## 鄉鄉有 1G，村村有 100M

中華電信積極建設行動網路，基地臺數與各縣市布建數均為業界第一、網路品質備受國內外肯定，為確保資訊平權，我們亦時刻關注偏鄉訊號涵蓋狀況，目前 5G 鄉鎮數涵蓋率已達 100%。

為提升數位人權，我們積極響應行政院「智慧國家方案（2021-2025 年）」（簡稱 DIGI+ 方案），「2025 年 2Gbps 涵蓋率達 90%」政策目標，積極建設光纖網路及升級網路設備，完成偏鄉超寬頻網路建設，讓全民均享有公平發展機會。2023 年完成的前瞻計畫：積極建設光纖網路及升級網路設備，2023 年底 2Gbps 涵蓋率已達 67%，1Gbps 涵蓋率更高達 94%。

## 擴建無線熱點

配合政府政策推動全民免費無線上網服務，以「合理租用 Wi-Fi 收費方案」、「強固的用戶認證平台」及「全年無休的維運監控系統」，讓政府經營之免費無線上網服務，熱點遍布全國。此外，我們參與各縣市政府活動及特定節慶，擴建熱點提供民眾順暢上網，支援元旦跨年晚會及其他重大節慶活動，全年投入節慶活動計 7 件、合計建置約 22 個熱點。

## 電磁波檢疑服務

根據世界衛生組織報告及相關科學研究表示，基地臺和無線網路的訊號暴露值，不致於對人體健康造成影響；國家通訊傳播委員會（NCC）亦發布，國內基地臺電磁波的功率都在國際標準值以內，對人體不會造成危害，因此行政院環境部並未將基地臺列為環境污染源。

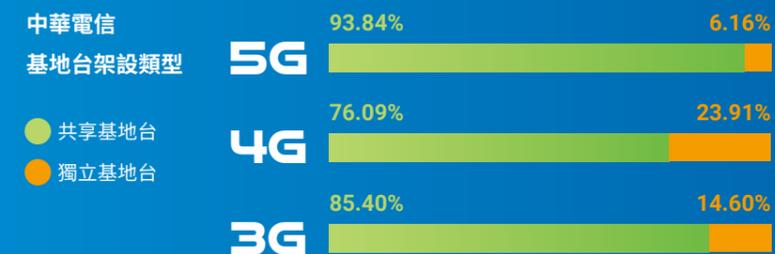
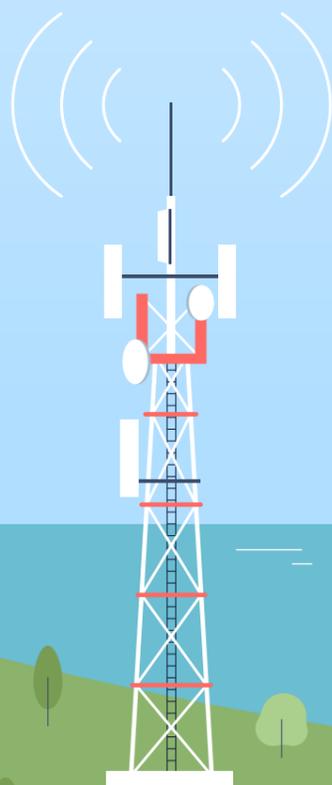
中華電信嚴格遵循主管機關訂定之安全標準，進行行動通信系統建置，「電磁波能量比吸收率」均符合 NCC 所訂定之標準，力求符合法規之規範。

我們依規定環境電磁波之量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會最新公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，即 900MHz 頻段須小於 0.45 毫瓦 / 平方公分，1800MHz 頻段須小於 0.9 毫瓦 / 平方公分。民眾若對住家附近的基地臺有疑慮，可撥打 0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務；2023 年共計完成 97 件免費電磁波量測案件，檢測結果均符合國家標準。

## 宣導正確電磁波觀念



- 1 與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波的正确觀念
- 2 配合國家通訊傳播委員會與全台 5 個縣市辦理電磁波宣導座談會 5 場，及完成 97 件免費電磁波量測案件
- 3 透過地方辦理活動時，發放電磁波宣導品及宣導手冊，引導民眾認識電磁波議題



### 通訊無孤島

中華電信積極加強網路建設，尤其關注偏遠地區的網路韌性，以應對突來的天災。2023 年卡努颱風帶來的暴雨重創南投山區，導致淹水、停電和通訊中斷。公司立即調派搶修團隊，三天內動員近百名工程師全力搶修。

我們全力配合政府救災指示，投入人力和物資，恢復通訊服務。對受影響客戶，根據災情主動減免費用，以實際行動協助災民渡過難關。

### 亮點個案

#### 強化蘭嶼網路韌性

2023 年小犬颱風重創蘭嶼通信服務，中華電信採取「網路地下化」和「行動基地臺強韌」兩大策略，回應氣候災害衝擊，確保通訊無孤島。

##### 網路地下化計畫

將蘭嶼的電信管線地下化，提高網路韌性。預計施工長度約 17 公里，規劃於 2025 年底完成

##### 行動基地臺強韌計畫

- **4G 頻段強韌**  
在蘭嶼鄉建置 13 處 4G 雙頻基地臺，並在屏東太和山設置 4G 高增益天線作為緊急通信備援
- **5G 容量強韌**  
建置 5 處 5G 基地臺，提供全面的 5G 覆蓋
- **4G/5G 架構強韌**  
採用 C-RAN 架構，將基地臺系統模組集中管理於蘭嶼機房，確保穩定電力供應和設備管理



### 災害通報 安全升級

中華電信自主研發「災害緊急應變訊息通報系統」，2023 年發布超過 18 萬則災害預警簡訊，應用廣泛，成功扮演災害預警資訊通報的關鍵角色。同時配合國家政策，建設「PWS 細胞廣播系統」，協助政府提升防災意識與應變能力，在災害將發生時，迅速、準確地將災害警示訊息第一時間發布給特定區域民眾。2023 年災害警示 6 千餘次，發送區域涵蓋全國，有效協助政府完成宣達與災害通報任務。



**應變機制**

每年執行網路及設備的調度及搶修演練，針對行動電話基地臺制定妥善備援計畫，即基地臺採分散收容，當任一系統基地臺的電路、電力中斷或設備故障時，鄰近的基地臺仍能維持運作。



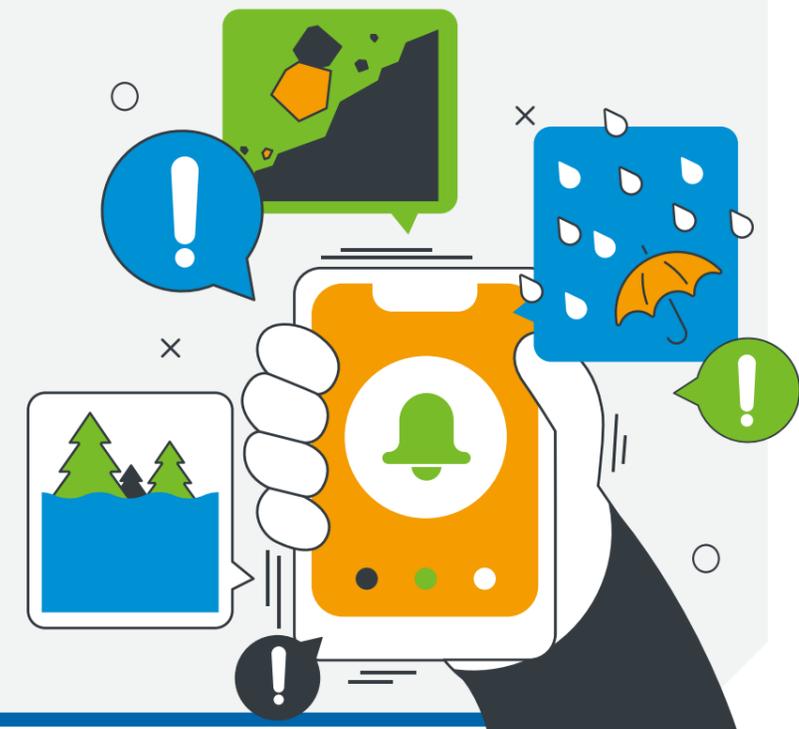
**災害發生**

若不幸發生天災導致通信中斷，將視受災區環境狀況，提供小型微波、衛星或移動型基地臺，讓災區能持續與外界通信，利於掌握情資，展開救援行動。

### 亮點個案

#### 強化山區暴雨災害預警

- 因劇烈暴雨造成屏東飛龍瀑布發生五名登山客死亡意外，政府為避免再次發生相同憾事，透過 PWS 系統加強山區暴雨災害預警
- 氣象局選定全國 18 個熱門戲水區域，中華電信協查基地臺位置並規劃 PWS 警報發送區域，於對該 18 地點進行發送演練
- 2023 年氣象局針對山區暴雨事件，共發送 73 次 PWS 警報，有效協助政府保護民眾生命安全



### 反詐騙防制措施

中華電信自 2007 年起與刑警局合作，支援 165 反詐騙專線，多年來持續用科技打擊詐騙案件，保障民眾財產安全。儘管詐騙手法不斷演變，中華電信仍積極響應政府政策，運用 AI 技術提升詐騙簡訊識別準確性，有效防止民眾受騙。

#### 投入資源

- 每月投入約 12 名客服人力，與刑事警察局合作，共同處理週間第一線業務，確保客戶通訊安全
- **防制詐騙停斷話作業處理系統**  
提供即時協助與資料，每月約投入 2 名客服人力參與作業，保障客戶免受詐騙電話困擾
- **放心接**  
隱碼平台由跨部門合作，包括：電信研究院、資訊分公司、網路分公司、企業客戶分公司，共同投入人力與物力資源，打造安全可靠的通訊環境

#### 網路 / 行動裝置詐騙防制

- 引入小額付款雙向簡訊認證機制，提升支付安全性
- 與警政機關合作，發送防詐騙簡訊，保障客戶資金安全
- 提供平台代表號碼電話轉接功能，保護客戶隱私，實現電話號碼隱藏

#### 年度成效



總進線電話量  
**274,810** 通  
受理轉介民眾詐欺被害案件  
**6,156** 件



協助刑事警察局執行停斷話  
**300** 門  
成功攔截詐騙案件  
**3,428** 門



**放心接**  
隱碼平台協助企業提升消費者個資保護與安全，讓消費者個資在物流運送過程中免於外洩

### 降低網路負面影響

持續以多元方案，降低網路負面影響，打造健康的網路環境。



#### 防毒防駭管理

攜手全球網路資安領導品牌公司推出「防毒防駭」服務及方案，針對個人及家庭用戶提供防範詐騙網站、惡意程式及 Wi-Fi 安全檢查、安心網購交易等資安防護功能，讓國人在數位匯流時代擁有安心的上網環境。



#### 色情資訊隔離

提供 HiNet 色情守門員、色情守門員行動版，讓兒童及青少年遠離有害身心健康網站。



#### 使用時間控制

提供「HiNet 上網時間管理服務」及手機「行動上網時間管理 PRO」服務，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。



#### MOD 親子鎖

親子鎖可提供家長針對「個別」內容上鎖，也可以依照「保護級」、「輔導級」等級別限制兒少收視，有效建立兒少防護機制的管理。



### 亮點個案

#### 2023 年詐騙防制措施

- 自 2023 年起，「165 反詐騙諮詢專線」服務時間，從原下午 6 點延長至晚上 10 點，解決民眾於尖峰時段大量進線諮詢之需求，協同警政署刑事警察局防範與降低詐騙案件。
- 配合警政署刑事警察局防制詐欺，2023 年依常見客戶受騙情境自製短片，2023 年上架中華電信客服 Q 博士粉絲團進行防詐騙宣導。
  - 反詐影片「咱的金孫有夠聰明」  
宣導「猜猜我是誰」詐騙手法，觀看次數 11.5 萬次，參加教育部主辦之「真素媒想到短片競賽」，榮獲銀獎佳績。
  - 「我的愛情 ATM」  
提醒民眾防範「愛情交友」詐騙陷阱，觀看次數達 20.5 萬次，深受好評。

#### 新增 KYC 視訊客服

為杜絕冒辦，依據通傳會頒布「電信事業受理申辦電信服務風險管理機制指引」，運用健康雲遠距醫療平台，由客服協助初次申辦行動門號客戶執行 KYC 視訊核證作業。

- 自 11 月起，針對網路門市宅配客戶初次申辦行動通信門號，新增客服空櫃視訊核證機制（即客服空櫃協助審核申請資料及上傳證件，並回洽申請人本人，確認申請單內容並說明物流配送注意事項）以杜絕詐騙完善 KYC 機制。
- 自 2024 年初起，為提升網路門市宅配「新申請且非初次申辦」堵詐能耐，導入動態核三證流程，客服依客戶已申請中華門號現況提問，及針對回答有誤情境加強核驗，冀藉由客戶的行為模式輔助客服加強判斷，降低詐欺風險。



## 組織人才

### 策略與意涵

- 員工是永續經營的關鍵資產，也是持續成長的主要驅動力
- 成立「中華電信人力發展小組」訂定人力發展政策，監督並檢討執行成果，制定下一年度計畫
- 中華電信學院專注於培育優秀人才，將培訓課程與公司業務緊密結合，鞏固公司核心能力，保持競爭優勢
- 以人為本，尋找志同道合的夥伴共同成長，透過 AGLOW 架構提供員工相應培育與訓練，持續提升專業技術和領導能力，並提供全方位職涯發展

### 守護人權價值

中華電信堅守對各利害關係人的承諾，重視人權價值，支持聯合國《世界人權宣言》及《國際勞動組織公約》的核心原則，嚴格禁止任何形式的歧視、強迫勞動，並嚴守對童工的僱用禁令，確保所有利害關係人皆獲得尊重與公平對待。

在資訊平權方面，中華電信致力於促進全球資訊自由流通，推動國際移動漫遊資費的競爭與透明化，並支持發展中國家的電信事業發展，同時提供身心障礙者便捷的電信服務，捍衛公眾在電信網路中的言論自由，確保每個人都能享有平等的資訊權益。



為落實反強迫勞動與不良工作環境之理念，於採購階段即要求投標廠商須簽署《無使用衝突礦產聲明書》，確保供應商無使用剛果民主共和國等人權高風險地區所產出之原物料，避免助長戕害當地居民；亦要求供應商遵循《有害物質禁限用指令》，視狀況要求供應商提供礦產來源證明、第三方認證或接受稽核，從源頭防治有害物質對當地從業人員、環境，甚至是顧客之危害。



導入職業安全衛生管理系統，系統性推動各項安全衛生管理行動，持續改善工作環境的安全衛生設施與措施，落實對從業員工的保障。

針對客服人員在服務過程中，可能遭受不合理要求與人身攻擊，我們建立處理流程，供員工妥善應對，並視事件程度採以個案方案處理，情節嚴重者，將委任專業律師協助。自 2011 年起，導入並維持 ISO 10002 系統認證有效性，建立完善作業流程與處理機制，定期開設相關訓練課程，在建構專業能力之餘，也積極防制壓力對客服人員身心健康之危害。



針對顧客個人資訊實施應有之保障措施，並聚焦營運中之資訊安全管理，積極防範產品或服務對利害關係人之損害，如環境電磁波量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會 (ICNIRP) 公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各類非游離輻射之建議值」，民眾可申請免費基地臺電磁波量測服務，以降低社區民眾健康安全疑慮。



期望透過 ICT 技術，營造沒有科技及資訊障礙的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動，及藝術人文的提升，都可以透過網路進行連結，讓所有人不分年齡、社會地位、地理因素、教育程度，都能因數位科技而受益，創造無限可能。

以「縮短數位落差，創造數位機會」為宗旨，深入台灣偏鄉社區，觀察數位落差發生趨勢，提出各種解決方案，以行動促進社會創新與數位包容，同時投注心力推動「企業志工」參與在地社區服務，協助在地社區創造數位機會。

### 價值鏈人權盡職調查

價值鏈標的	據點 / 家數	評估機制	評估比例	具風險比例	提升機制 / 說明
中華電信轄下 一、二級機構	28	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議</li> <li>團體協約</li> <li>工會會議</li> <li>年度人權事件調查</li> </ul>	100%	3.8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分機構有違反社會法規與職業安全與衛生之情事，皆立即改善且符合規定。</li> <li>透過工會與簽訂《團體協約》，保障勞工人權。</li> <li>2023 年無勞動環境相關風險情事。</li> </ul>
子公司	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度 ESG 執行狀況調查</li> </ul>			
轉投資公司	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度 ESG 執行狀況調查</li> </ul>	100%	1.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分轉投資公司有違反社會法規之情事，已提供相關改善建議，並將持續追蹤、管理。</li> </ul>
上下游供應商	Tier 1 2,555 重要 Tier 1 177 重要 Tier 2 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商 ESG 書面審查</li> <li>永續二者稽核</li> <li>職業安全衛生稽核</li> </ul>	100%	1.21%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分供應商有違反勞動法規之事件。</li> <li>持續透過 ESG 教育訓練、交流會或相關管道，追蹤已鑑別出風險之供應商，是否有改善措施及落實狀況。</li> </ul>
社會大眾	所有消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>多元化申訴管道</li> <li>服務滿意度調查</li> <li>個資與隱私權保護調查</li> <li>少數群體服務機制</li> </ul>	100%	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年無侵害顧客隱私、個資之事件發生。</li> <li>持續推動 5I SDGs 倡議，確保各群體間的資訊平權。</li> </ul>

### 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，支持和尊重國際公認的人權標準，絕不容忍任何形式的人權侵犯行為。在勞動人權上，我們堅定維護員工的結社自由，承認並促進勞資間的集體談判權利，致力於消除勞動環境中的不當行為，並堅決反對任何形式的歧視。

我們公開揭示人權政策，並建立有效的申訴機制，確保人權議題貫穿於公司並具體落實；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。

為了促進性別平等，中華電信於 2023 年啟動了「女力衛星計畫」，舉辦了一系列多元化活動，包括「成功女 CEO 職涯講座」、「職場紓壓講座」、「親職專家講座」以及「性平 Yes, I Do 宣導活動」等，吸引了超過 3,000 人次的員工積極參與。

[《中華電信人權政策》](#)

## 員工幸福守護

### 保障員工權益

我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確保員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法等相關法令進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議、協商等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

### 薪酬政策與管理

為吸引及留任優秀人才，我們建置具競爭力、透明化的薪酬機制，將企業營運績效適時的回饋予員工。中華電信「薪資報酬委員會」定期檢討董事和經理人的績效評估及薪資報酬政策、制度、標準和結構等，確保公司治理和薪資管理的有效運作。

對同一職別之基層人員，核給起薪待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等彈性核給待遇，不會因性別或族群而有所差異。

針對高階經理人，我們設有高階績效管理和相關獎勵核發辦法，配合公司永續發展願景及策略，把 ESG 指標納入績效管理，具體將高階主管薪酬與 ESG 績效進行連動，連動比例更逐年增加，落實企業永續發展願景及目標。

#### 高階經理人 ESG 薪酬連動指標



#### 中華電信員工「年度總薪酬」相關資訊



註  
1. 資訊及通訊傳播業平均薪資：主計處資料薪資與生產力統計 12 月月報。  
2. CHT 平均薪資：2023 年 12 月月薪平均值。



	最高治理單位 (董事會) 人員	高階管理人員
<b>固定薪資</b>	每月支給月薪，係依據交通部待遇標準，經董事會通過後核給	每月支給的月薪，係依據從業人員薪資待遇表辦理
<b>變動薪資</b>	包含年節獎金、績效獎金、企業化特別獎金等	包含年節獎金、績效獎金、企業化特別獎金、員工酬勞等
<b>離職金</b>	按「退休撫卹及資遣要點」之退休金標準發給退職金	
<b>薪酬索回機制</b>	① 若因公司發生重大財務報告不實而導致財務報告需要進行會計重編之事實時，則按《高階經理人獎勵性薪酬索回政策》，應予以索回包含財務報告重編日期之前三個會計年度內之獎勵性薪酬。本機制主要遵循及達成美國紐約證券交易所 (NYSE) 新規政策之法遵要求。 ② 若有重大風險事件足以影響公司商譽，或重大內部管理失當事件，則按「從業人員獎懲標準」第 12 條規定，任何員工 (含 CEO) 如因發生弊端，而受懲處時，原核定之獎勵應予撤銷，並依相關規定收回已領之獎金。	
<b>退休福利</b>	按既定標準辦理，高階及一般員工無顯著差異，均具有退休金、職工退休補助、退休紀念品與生日禮金等相關福利，並無顯著差異。 註：董事兼任員工者具有相關福利措施。	

註  
中華電信無簽約獎金或徵才獎金。

#### 非擔任主管職務之全時員工福利費用

	2022	2023	與前一年度相比
全時員工	19,886 人	19,914 人	+0.14%
薪資平均數	1,548 仟元	1,526 仟元	-1.42%
薪資中位數	1,510 仟元	1,487 仟元	-1.52%

註  
1. 全時員工人數採「年度平均」統計，以當年度受雇之員工總人數 (包含當年度留停、離職、退休者) 排除經理人後，再依其任職給薪月數比例換算為全年度之平均員工人數，非僅以年底人數為限。  
2. 「非擔任主管職務之全時員工」為排除「經理人」，經理人定義及名單詳閱 2023 年公司年報 p.33~36。

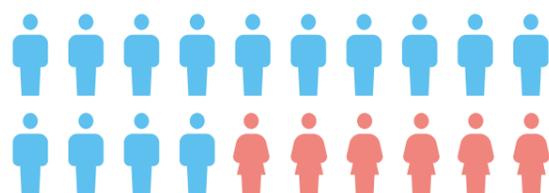


### 中華電信人力結構

2023 年中華電信員工共約 2 萬餘人，平均年齡約 46 歲，總離退人數超過 1 千 3 百人（佔總人數 6.6%），未來 5 年屆齡退休員工數將近 4 千人、10 年會有三分之一的員工屆齡退休，此波退休潮中亦包含現階段的高階主管。對外，我們積極啟動多元人才進用策略，除招考基層人員補充核心業務人力外，亦逐步擴大進用新興業務菁英人力；對內，積極展開人才培育及職能傳承行動，強化人力資本。

員工總人數  
**20,050** 人

男性 13,988 人 女性 6,062 人



正職員工  
**20,008** 人

13,960 人 6,048 人

短期員工  
**37** 人

26 人 11 人

非保證時數員工  
**5** 人

2 人 3 人

全職員工  
**20,045** 人

13,986 人 6,059 人

兼職員工  
**5** 人

2 人 3 人

註

1. 定期契約人員為「短期員工」及「非保證時數員工」，主要從事專案及產學合作案；不定期契約為「正職員工」。
2. 員工總人數：包含正職及短期員工。
3. 人力數據均使用「人頭數」及「報導期間期末人數」進行統計。

不定期契約人員  
**20,008** 人

69.77% 13,960 人 30.23% 6,048 人

	男性	女性
≤ 29 歲	6.73% 1,346 人	1.91% 382 人
30~50 歲	38.16% 7,635 人	13.61% 2,723 人
≥ 51 歲	24.89% 4,979 人	14.71% 2,943 人

註

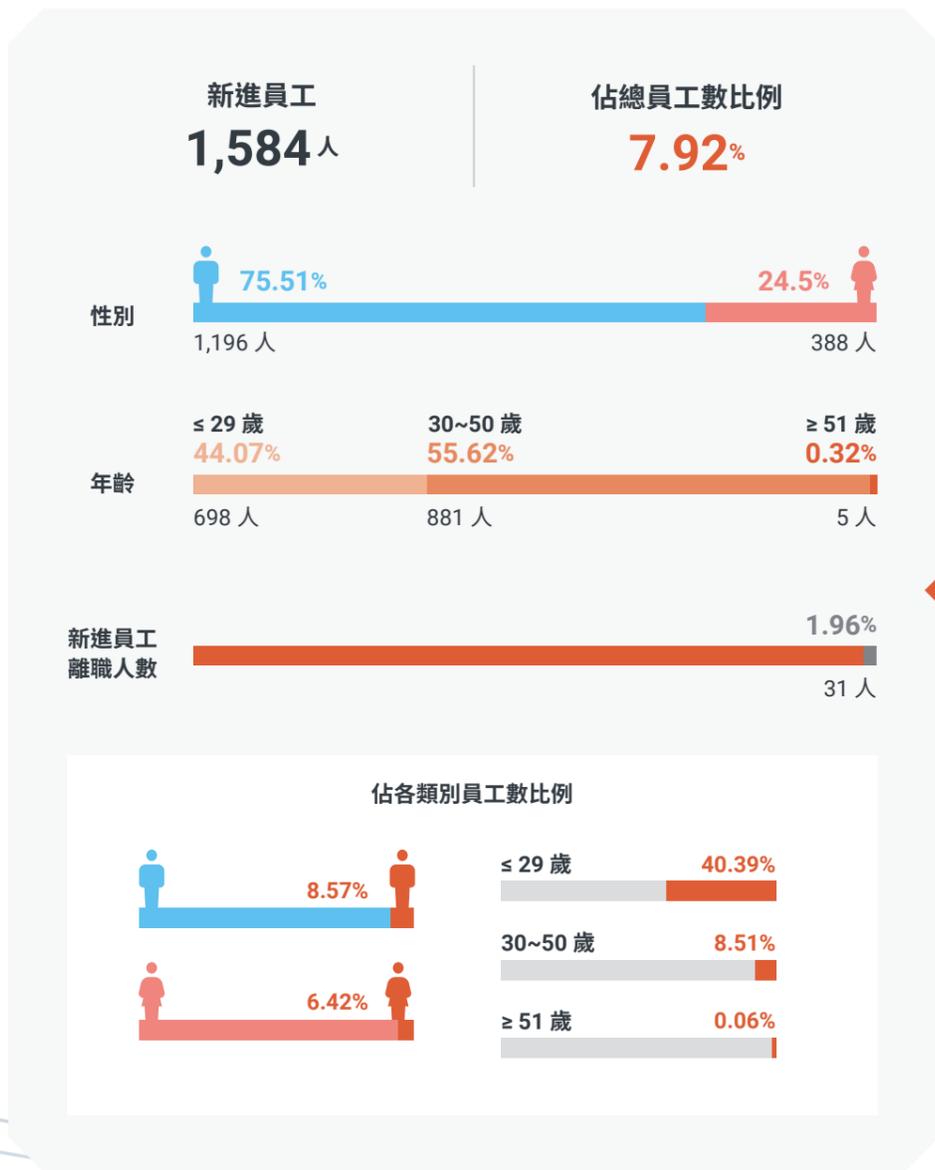
1. 福利制度，係以「不定期契約員工」為主。
2. 不定期契約人員（正職員工）不包含各類留職停薪的員工。

### 各職級人數與性別薪資比

職級	男性	女性
<b>基層員工</b>	62.04%	27.83%
1,346 人 ≤ 29 歲	382 人	0 人
7,424 人 30~50 歲	2,641 人	82 人
3,643 人 ≥ 51 歲	2,545 人	387 人
0.93 基本薪資比	1	1
0.93 平均薪資比	1	1
<b>副理級</b>	7.42%	2.344%
0 人 ≤ 29 歲	0 人	0 人
209 人 30~50 歲	82 人	0 人
1,276 人 ≥ 51 歲	387 人	0 人
1.02 基本薪資比	1	1
1.03 平均薪資比	1	1
<b>協理級</b>	0.16%	0.03%
0 人 ≤ 29 歲	0 人	0 人
1 人 30~50 歲	0 人	0 人
30 人 ≥ 51 歲	5 人	6 人
1 基本薪資比	1	1
1 平均薪資比	1	1
<b>副總級以上</b>	0.16%	0.03%
0 人 ≤ 29 歲	0 人	0 人
1 人 30~50 歲	0 人	0 人
30 人 ≥ 51 歲	6 人	6 人
1.10 基本薪資比	1	1
1.05 平均薪資比	1	1

註

1. 各職級性別基本薪資比以固定薪資做統計（月薪）。
2. 各職級性別平均薪資比以固定加變動做統計（包含月薪、獎金、酬勞等）。
3. 各職級職層：基層員工 0-10、副理級 11-16、協理級 17、副總級以上 18-22。
4. 高階管理者（副總級以上）100% 為本國籍。



註：新進率 = 新進員工人數 / 各類別期末人數。



註：離退率 = 離退員工人數 / 各類別期末人數。

**非員工之工作者 30,753 人**

**最常見的工作者類型**  
專業服務人力

**與公司之間的契約關係**

- 人力仲介服務
- 供應商聘用人力

**執行的工作類型**

- 勞務**：保全服務、清潔服務、客服、營業門市服務，機房線路維運、資安、系統開發及維運
- 工程**：土木工程、水電空調工程、設備工程、行動通信工程、專案工程等

註：主要統計對象為年度交易金額達 5 仟萬以上重要供應商，統計方式以每週工作 40 小時的全時人力計算。

**子公司 宏華國際人力結構 (皆為本國籍)**

	年齡			總數	身心障礙者 / 加權	原住民
	≤ 29 歲	30~50 歲	≥ 51 歲			
定期	6 人	2 人	1 人	9 人	0	0 人
	8 人	8 人	0 人	16 人	0	0 人
不定期	509 人	2,583 人	50 人	3,142 人	33	26 人
	325 人	2,711 人	120 人	3,156 人	26	33 人

## 多元包容

中華電信落實性別平等及多元化政策，重視薪酬與升遷機會之公平性，確保員工不會因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向，及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。

我們重視員工多元性，大量進用身心障礙員工，人數遠超越《身心障礙者權益保障法》規定人數之 3.19 倍（法定應僱用 188 名，實際僱用 599 名，依規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計）。針對所聘用之 62 名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，從未發生違反其工作權及人權之相關情事。

2023 年女性員工比例 30.2%，其中女性高階主管比例為 17.5%。為落實性別平等之精神，我們訂有《性騷擾防治措施及申訴處理要點》，並設置「申訴調查評議委員會」，專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。評議委員會共有 5 位委員，女性委員佔比超過 50%（3 名）。



## 亮點個案

### 女力衛星計畫



2023 年啟動的「女力衛星計畫」，目的為幫助員工在「工作」、「家庭」及「自我」三個面向達到平衡，在「女性友善措施滿意度調查」中獲得 81 分的高度肯定，展現多元包容、女性賦能的積極成效。

“

謝謝你們辛苦了～覺得很難得可以有被小小救贖的感覺，「教育」是很隱形的，剛好這個契機，因為聽演講，心裡那個坎過去了，人生就過去了，就有機會減少憾事。

—— 同仁見證

”



## 順暢溝通與申訴管道

為使員工需求與建議能即時傳達給公司，我們建置多元員工溝通管道，以確實保障員工人權與勞權。若發現公司內部單位或員工有不合理或違規情事者，均可透過相關管道，提出申訴及檢舉。2023 年共計受理有關公司現行制度建議、規章、行政管理措施之建言或檢舉員工違反行為準則等計 70 件申訴案件，我們均予以及時處理，相較 2022 年案件量減少 5.4%。

針對舉報人身分，我們均嚴加保密，不會因檢舉案件，而對檢舉人予以解僱、降調、減薪等不利處分，具備法律保護、正式的匿名舉報人保護制度。

為確保勞權落實，我們非常重視勞方提案，定期召開勞資會議、交流會以及勞資協商等會議，其中勞資會議，勞、資各推派 9 人代表，會議主席雙方輪流擔任。中華電信董事長、總經理更是不定期與工會理事長、理監事等工會代表進行座談或電話聯繫，勞資雙方互動不中斷，勞權維護零時差。

此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等攸關員工權益的重要會議，確保勞方獲得完整的營運訊息。2023 年共計召開 7 次全區勞資會議（涵蓋 100% 營運據點）、10 場交流會以及其他各種大小不等會議，達成多項共識；若涉及勞動條件變更時，我們將審慎另行召開會議協商。

### 溝通申訴管道

- 員工資訊入口網站  
<http://eip.cht.com.tw>
- 舉報受理單位  
 總公司組織暨人才發展處  
 （台北市信義路一段 21-3 號總公司 503 室）
- 專線 0800-080998
- 傳真 (02)2357-0007
- 電子郵件 chthr@cht.com.tw

## 國內唯一設有工會之電信業者

我們是國內唯一設有工會，並與工會簽訂《團體協約》的電信業者。協約內容涵蓋資遣、獎懲、升遷、健康與安全等議題，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心，在董事會中，亦設置勞工董事 1 席，讓員工的心聲更能充分表達。

為促進勞資和諧以及提升勞動福祉，民營化後與工會於 2006 年即締結團體協約（以下簡稱團協）至今，其中團協條款「優於勞動法令」部分包括：「特別休假」、「服務屆滿一定年資給予表彰、獎金」、「全勤獎勵」、「職工子女教育補助」等條款。

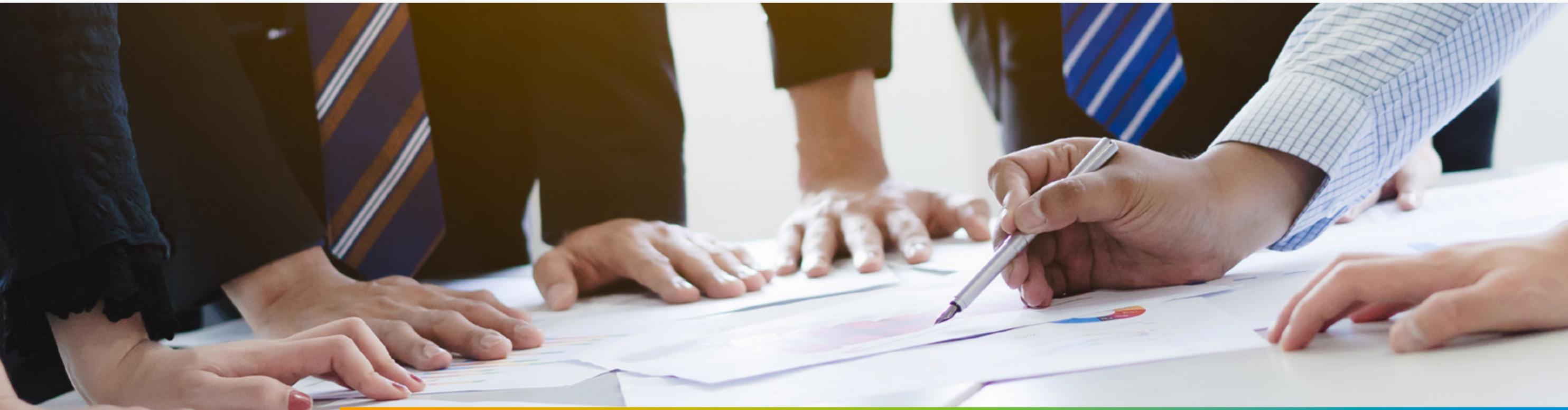
員工所組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有 14 家，截至 2023 年 12 月底，《團體協約》涵蓋的員工比例達 99.59%；未受團體協約涵蓋之員工，我們仍依公司政策，遵守一致性的勞動條件與勞動契約規範，並不因團體協約是否涵蓋而受有影響。

註：涵蓋不定期與定期員工之團體協約比例為 99.59%；不定期員工比例為 99.80%。

## 勞資和諧慢速壘球聯誼賽

勞資雙方首長出席高雄大坪頂球場，組成事業單位隊及工會隊進行友誼賽，計有來自全國 17 個隊伍參加球賽，300 多位球員於三個球場下競技聯誼，數台餐車及固定攤位現場製作傳統台灣小吃供選手及與會人員取用，活動現場加計工作人員、家屬及觀賽貴賓等現場近千人同歡，體現中華電信勞資和諧的氛圍，營造公司永續經營環境。





## 重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的理念為基礎，持續推動「內部 + 外部創新人才培育行動」。為協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及訓練後之績效評估與檢討，讓員工在系統化的機制引導下，強化專業技能並提升工作效率，且與公司營運效益連結。

### 專責訓練單位

人才是企業發展重要的資產，為培育專業的電信技術及經營管理人才，中華電信特別成立「電信學院」專司人才培育工作，將訓練課程與公司業務發展緊密結合，以利公司經營發展，滿足客戶需求，創造中華電信的核心能力與持久競爭優勢。



## 多元訓練學習管道

中華電信學院提供充實的多元學習管道，協助員工深耕專業領域及精進管理職能，除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到電信學院充電。配合事業單位的需求，電信學院老師亦可受邀到工作場所開班授課。電信學院提供 8 種類型的學習管道：「課堂教學、遠距教學、數位學習、行動微學習、直播課程、公司外訓練、到府教學及數位圖書館」。

### 人才培育賦能計畫 (AGLOW 架構)

我們的人才培育賦能計畫，以新人能留下 (Attraction)、員工能成長 (Growth)、主管能稱職 (Leadership)、人才能發展 (Opportunity)、接棒能順暢 (Winning) 等，簡稱 AGLOW 為培育基礎。針對不同職層員工、不同專業學程規劃，涵蓋範疇從新進人員到現職員工，各階層主管客製化相關培訓，並且針對潛力員工予以加速培訓發展，確保接班人培育在線。

### AI 專業素養

- ① 透過 AI 人才訓練課程，提升員工 AI 專業素養，並鼓勵學以致用，提高工作生產力。
- ② 積極開發各項創新應用，參與內部 AI 活動競賽，藉此以 AI 引領產業發展，帶動產業轉型升級。
- ③ 2023 年共辦理 AI 基礎課程 22 班，1,416 人次，進階課程 39 班，5,515 人次，專業課程 47 班，3,290 人次，有效蓄積 AI 量能。



## 新進員工訓練

為使新進員工了解企業願景、價值觀、文化特色，並快速適應職場規範與環境，我們訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立「新進人員輔導培育制度」，並順應數位時代閱讀習慣，通過 e-Learning 影音課程學習，協助新進員工快速融入工作軌道。

### 新世代人才的招募與培育

以黃金三律「創新第一、技術第一、人才第一」為原則，透過下列策略，積極打造讓年輕人表現之職場舞台，全力發展 5G、物聯網、AI 人工智慧及資安等新興業務。



#### 招募專業人才

如資通訊、AIoT、5G 應用、研發等新技術、新業務人力，經由對外招募補充人力。



#### 新世代人才培育

每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓課程，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。



#### 新興業務發展

因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，積極培育具前瞻性的技術服務整合專業人才。



#### 新世代成長營

課程結合綠能智慧園區體驗活動，了解 5G 如何推動數位轉型、公司 5G 發展策略。2023 年度辦理 8 班次，培育 1,261 位新世代員工。

## 專業人才發展

我們建構開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，讓員工職涯發展與學習歷練相互結合。2023 年，員工訓練總時數達 137 萬 6 千 482 小時，訓練經費總支出超過 5.11 億元。

為鼓勵員工終身學習，提供每學期最高 3 萬元的進修補助，並針對博士班進修者額外提供每學期最高 320 小時公假申請，申請公餘進修補助者有 267 人次，共投入 412 萬 9 千元，相關補助對象，包含進修、取得學位或證照補助，均涵蓋 100% 員工。

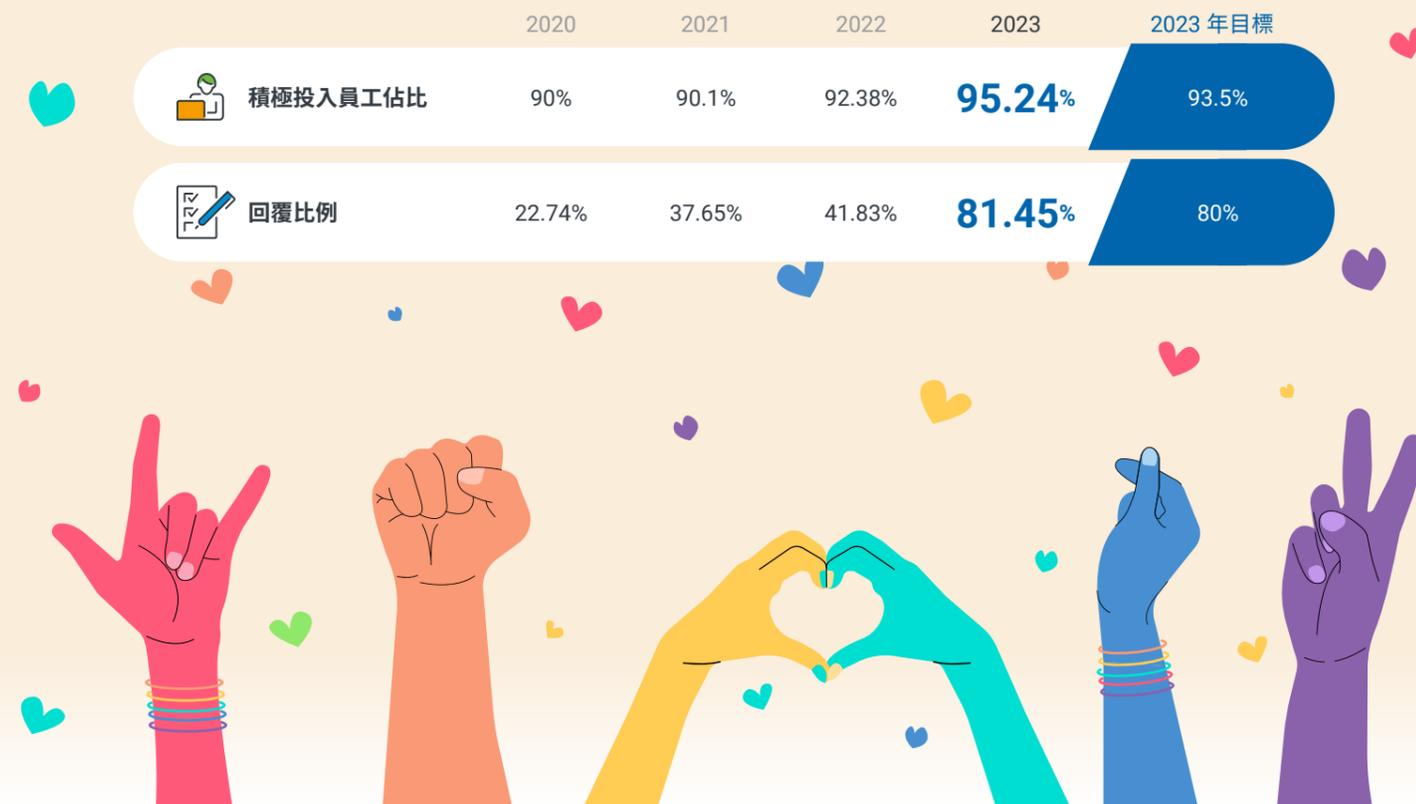
	2021	2022	2023
總訓練經費 (仟元)	451,380	460,843	511,776
人均訓練經費 (元)	22,294	23,043	25,579
總訓練時數 (小時)	1,148,601	1,152,937	1,376,482
人均訓練時數 (小時)	57	57	69

## 員工工作幸福感及敬業度調查

為深入了解員工對工作的想法，中華電信每年都會舉辦員工福祉調查（主要為調查「員工敬業度 / 幸福感」）。調查範圍涵蓋組織認同與福祉、核心價值觀、工作與發展、工作環境、主管領導文化，以及新增的多元包容文化等方面（調查指標包括工作滿意度、目的、幸福感、壓力等）。

在 2023 年的工作幸福感調查中，員工的幸福感平均得分為 89.84 分，敬業度則高達 95.24%（達到了 TOP LEVEL%）。未來，我們將保持通暢的溝通管道，持續關注員工的回饋意見，並給予誠摯有益的回應。

### 敬業度 / 幸福感調查結果



## 公平考核 長期激勵

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業環境，訂定中華電信《從業人員考核要點》，針對工作績效不佳員工，按規定程序輔導、改善與追蹤。

我們的員工依工作屬性，分為一般從業人員及高階主管分別考核。員工於期初設立個人目標，主管透過面談機制，適時指導並協助員工精進工作技能，期末根據員工當年的貢獻度，辦理年終考核，以提升公司經營績效，2023 年 CHT 全體員工 100% 均完成績效考核。

除員工薪酬獎金與個人年度績效考核相連結外，另訂有久任獎金，只要員工連續服務年資及近期績效考核，達到一定標準便給予現金獎勵，適用對象為全體員工。



## 健康安全

### 通過職業安全衛生管理系統 (ISO 45001)

中華電信「職安衛」管理目標為：「持續改善安全衛生設施，營造安全、健康、舒適、友善的工作環境，降低職業災害」。為達成職安衛目標，我們配置 118 位取得專業證照之職業安全衛生人員，及僱用 35 名專職護理師，規模為電信業第一。

截至 2023 年，中華電信全區 27 個機構，已全數導入並通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，並通過第三方外部驗證，藉由「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。

為促進員工健康，我們積極參與健康職場相關活動，2023 年共計 22 個機構榮獲「健康職場認證—健康促進標章」相關獎項；支持全民運動，投入軟、硬體資源推動職場運動風氣，2023 年持續維持教育部體育署運動企業認證有效性。

註

職業安全衛生整合性揭露 (GRI 403) 請參閱 p.160~p.163。



### 專責職業安全衛生組織

中華電信及所屬機構，皆依法設置專責職業安全衛生管理單位，負責擬訂職業安全衛生管理計畫，推動工作環境及作業危害辨識、評估與控制等事項，實施機械設備、作業前自動檢查及環境監測，持續改善安全衛生設施，打造安全、健康、舒適、友善的工作環境。

全國營運據點機構皆設有「職業安全衛生委員會」，勞工代表佔三分之一以上，每季開會，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項；另設置專責一級「職業安全衛生管理單位」負責規劃、督導與推動安全衛生相關業務。

2023 年均召開 4 次會議，勞工代表提案計 117 件，主要議題為安全衛生管理精進 87 件及職工福利 30 件，皆已有效解決。

### 設置專職醫護人員

為確保員工健康及發生緊急狀況時，能得到即時的醫療協助，2023 年我們增聘 7 名專職護理師，100% 營運據點共計聘雇 35 名專職護理師，及 26 名特約醫師於各機構執行勞工健康服務，並於 2023 年全國設置 12 處專業健康服務中心，提供員工完整健康服務諮詢及照護。其他措施包括：



依法僱用特約醫護人員，藉由主動調查、實施危害評估、辦理宣導及教育訓練，將調查分析結果進行篩選有危害或可能有潛在風險進行後續關懷，並主動安排特約醫師進行現場訪視，依據個人狀況教導建議座椅調整，提供符合人因工程的建議幫助員工有效改善及預防，除能提升工作效率、更能確保作業環境舒適與安全。



針對員工作業環境，定期實施溫度、濕度、照度、室內空氣品質 (CO<sub>2</sub>) 的監測及記錄，確保作業環境舒適與安全，2023 全年監測結果皆符合規定。



除專職人員外，全國營運據點共設置 25 套職場健康管理生理 (血壓) 量測系統，結合我們的「企業員工健康管理系統及健康雲」，讓員工可隨時監測個人血壓變化。

### 亮點個案

#### 年長員工健康促進行動

我們的員工平均年齡近 50 歲，為促進年長員工之健康保健，我們積極推動「由裡到外」自主健康管理策略，除了鍛鍊體能，更透過活動體系來建立員工間支援系統，包括：

#### 健康檢查

包含三高篩檢、癌症指數、心血管疾病風險、聽力檢查、頸椎 X 光、眼部黃斑部病變、頸動脈超音波及心臟超音波檢查等，確保身體機制運作無虞。

#### 個人健康風險評估及管理

包含聽力檢查、頸椎 X 光、眼部黃斑部病變、頸動脈超音波及心臟超音波檢查等，確保身體機制運作無虞。

#### 健康講座

開設「H channel」健康系列視訊課程，提供員工防疫保健知識與技能，2023 年辦理 22 場，共計 26,918 人參加。



## 降低職業災害

我們從制度、執行及訓練三面向著手，積極降低及消弭職業災害：



### 執行面

- 落實源頭管理，確實管控施工風險
- 針對高風險作業，我們採取作業許可制並善用資通訊專業，要求員工作業前使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防



### 訓練面

- 設有板橋、台中、高雄三處職業訓練中心，提供員工及承攬商辦理各類職業安全衛生教育訓練
- 2023 年職業安全衛生教育訓練，共計 230 班次、22,358 人次參加，其中包括 20,918 位員工，及 1,440 位子公司、承攬商的員工參與訓練



### 制度面

- 訂有通報職業危害與危險狀況之事故通報與處理流程，並實施危害辨識與風險評估
- 訂有職業病評估流程，從業人員如有罹患職業疾病之疑慮，可協助其依勞工職業災害保險及保護法規定，至經主管機關認可之醫療機構，由職業醫學科醫師進行系統性專業評估診斷



## 亮點個案

### 導入「AI 影像辨識技術」，強化高風險作業管制

- 2022 年起率先採用自行研發之「CEMIS 建設工程管理資訊系統-LEMO 子系統」，結合 AI 影像辨識技術，共採用 16 項安全措施，保障工作者施工安全。
- 已涵蓋 100% 固、客網高風險局限空間作業，於作業前的檢點及審核，2023 年共審視 35,010 張影像，降低局限空間作業風險，保障工作者生命安全。

### 氣候變遷職業安全調適機制

- 為因應極端氣候，特別是高溫對工作者的健康影響，我們針對戶外作業人員制定了全面的「高溫防護措施」，包括分級管理措施以及相應的作業指引，避免員工因高氣溫環境引起熱疾病之危害。
- 為確保於極端氣候所導致的風雨中作業安全，我們規劃專業「搶修安全保護機制」，透過危害鑑別與風險評估，訂定「風雨中作業的安全作業標準」，確保搶修作業的進行能夠安全可靠，保障施工人員安全。

### 展現多元健康勞動力推動績效

於 2023 年「TCSA 台灣企業永續獎」，榮獲服務業及資通訊傳播業組單項績效類「職場福祉領袖獎」第一名殊榮，彰顯中華電信近年致力推動友善健康、促進世代共融共好的努力成果。



## 員工及非員工之職業傷害、職業病一覽表

		類別			合計
中華電信	職業傷害率 (IR)	職業傷害主要類型	-	-	跌倒、墜落、交通事故
		總工作時數 (時)			39,779,200 小時
		可記錄之職業傷害人數	4	4	8
		可記錄之職業傷害率	0.14	0.33	0.20
		職業傷害所造成的死亡人數	0	0	
		職業傷害所造成的死亡率	0	0	
		嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)	0	0	
職業病率 (ODR)	職業病率	職業病主要類型	-	-	
		職業病案件 (件)	0	0	
		職業病造成的死亡數量 (人)	0	0	
		職業病的死亡比率 (ODR)	0	0	

註

- 工作總時數：8 小時 × 人數 × 工作天數 (以 2023 年工作天 248 日計算)。
- 職業傷害死亡率 = (職業傷害所造成之死亡人數 ÷ 工作總時數) × 1,000,000。
- 嚴重的職業傷害率 (失能超過 6 個月) = (嚴重的職業傷害人數 ÷ 工作總時數) × 1,000,000。

		類別			合計
進場承攬商	職業傷害率 (IR)	職業傷害主要類型	-	-	跌倒、墜落、交通事故
		總工作時數 (時)			12,544,832 小時
		可記錄之職業傷害人數	11	1	12
		可記錄之職業傷害率	1.76	0.16	0.96
		職業傷害所造成的死亡人數	0	0	
		職業傷害所造成的死亡率	0	0	
		嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)	0	0	
職業病率 (ODR)	職業病率	職業病主要類型	-	-	
		職業病案件 (件)	0	0	
		職業病造成的死亡數量 (人)	0	0	
		職業病的死亡比率 (ODR)	0	0	

- 可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 ÷ 工作總時數) × 1,000,000。(資料來源：依主管機關規定，按月填載之「職業災害統計月報表」彙總資料)
- 統計數據不包含通勤事故。
- 進場承攬商定義：係於中華電信營運據點，現場工作之個人或組織，並以宏華公司的數據進行統計。

## 健康促進活動

提供安全健康的工作環境是我們對員工的基本承諾，除了提供多元福利措施，包括：健康檢查、專題講座，及健康促進活動外，亦致力推動職場運動風氣及支持全民運動，2023 年員工健康照護的支出為 7,489 萬元。

### 員工協助方案 (EAP)

- 自 2007 年起推動 EAP，為國內早期推動的大型企業之一
- 依據員工個別諮詢議題安排專業顧問（心理師、律師、社工等）諮詢
- 提供員工每年 5 次免費外部專業諮詢服務
- 2023 年服務 512 人次、個案管理師入場服務 5 次、顧問諮詢滿意度達 98%

### 平衡職場生活

全台設置會館達 27 處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿

### 彈性工時

- 彈性上、下班時段，利於員工取得工作與家庭平衡
- 試辦據點為研究院、總公司、資分、個家、國分、企分

### 員工餐廳

- 全國營運據點共計 9 處員工餐廳，每月皆進行農藥抽測檢查，提供營養均衡與多元化的餐點選擇
- 食品供應商皆通過嚴謹的食安審查，確保員工吃的安心健康
- 委請專業稽核單位 SGS 抽驗萊克多巴胺、動物用藥、防腐劑及二氧化硫

### 免費施打流感疫苗

接種流感疫苗可減少罹病率與死亡率，並降低受感染或傳染他人的機會，全國營運據點共計 21 個機構辦理施打接種，符合條件者共計 1,436 名參與接種。



### 勞工健康服務

- 用網路或電話預約方式提供員工健康諮詢，醫師每月臨場服務 36 次，每次 3 小時，每人次約 30 分鐘
- 使用自主開發「員工健康管理系統」，分析及評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性給予關懷，提供必要之臨場服務，安排醫師與員工面談，提供健康指導與照護

醫師臨場服務次數：432  
醫師諮詢服務人次 (30 分鐘 / 次)：3,877  
護理人員諮詢服務人次：23,363

### 員工健康促進活動

- 健康專題講座、知性之旅、健康篩檢、公益活動（淨灘、捐血、淨化環境）各類球賽（籃球、壘球、羽球等）、急救相關課程、減重相關課程、疫苗接種、社團（有氧舞蹈、瑜珈、太極拳）及其他大型活動（健走、慢跑）等，共辦理 503 場次、35,030 人次參與
- 每月發布健康衛教資訊至少 2 則，宣導正確疾病預防概念、增進員工健康意識



### 健康職場

- 針對室內照明、溫度、濕度及空氣品質進行定期檢測、維運與清理
- 提供符合人體工學座椅、對外通風門窗以及室內綠植

### 員工及眷屬健康檢查

- 提供優於法令的健檢照護，員工可依年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當受檢套餐，共 16,092 人接受檢查
- 員眷享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共 3,557 人參加

### 遠距工作

- 電話轉接、即時訊息、視訊會議
- OA 網路行政作業：利用 HiGate 遠距辦公或手機行政 M 化服務
- 2023 年起於六都設有共享辦公室，有利於遠地通勤員工就近辦公及兼顧家庭

### 女性員工健康照護

- 關心女性員工健康，提供全面性照護，特別在癌症預防和篩檢：子宮頸抹片共 1,064 人，乳房攝影共 509 人
- 員工健康檢查新增乳房和骨盆腔超音波，並補助乳房超音波檢查 1,220 人，骨盆腔超音波檢查 3,402 人
- 辦理多元健康講座，參與率達 95%
- 提供優質哺（集）乳室，全國營運據點 28 個機構共設置 44 處
- 2023 年 16 處參加衛生局優良哺（集）乳室評選，全數通過，計有 6 處開放民眾使用

## 營造幸福企業

員工是企業成長與競爭力的基礎，我們秉持「不裁員不減薪」原則，在台灣即將邁向超高齡化社會之際，積極響應國家生育政策及留住年輕人才，提供多元、優於法令之生育及福利措施，鼓勵員工「願婚、敢生、樂養」，實踐永續發展的幸福企業。

中華電信長期投入員工照顧成果，榮獲 1111 人力銀行 2023 幸福企業《科技研發》金獎殊榮，以及天下雜誌旗下親子天下雜誌首度舉辦的「親子天下友善家庭職場獎」，讓社會大眾了解我們在社會責任、創新及持續發展方面的卓越表現，再度獲得廣大民眾認同與肯定。



## 育兒友善職場

2022 年起，推動下列育兒友善福利措施，讓員工照顧幼兒及家庭無後顧之憂，相關機制包括：

- 撫育 3 歲以下幼兒，可申請每工作日減少工作 1 小時，薪資照給且不影響全勤、考績；夫妻若同為中華電信員工，亦可一起申請。2023 年申請人數共 1,556 人，創造 141,844 小時陪伴育兒時光。
- 2024 年起擴大實施放寬為育有 6 歲以下幼兒之員工皆可申請，嘉惠更多有需要的員工。
- 於六都設立 9 處共計 16 班職場互助教保服務中心，收托 2 歲至 6 歲員工子女、孫子女，提供教育及照顧服務，讓員工能兼顧家庭與工作。
- 另考量員工因公務忙碌，可能無法準時前往教保中心接小孩下課，於 2023 學年開始，提供免費延時服務，讓爸媽不用急匆匆趕下班接孩子。
- 2023 年福利再加碼，除了提高 0~6 歲每月托育津貼，另外加給生育補助每胎 2 萬元。



## 優於法規的育嬰津貼

我們早在 2006 年，即率先實施育嬰留職停薪制度，支持員工在事業與家庭之間取得平衡。員工在育嬰留職期間的前六個月，可根據《就業保險法》領取育嬰津貼，期滿後公司再發予「勞保投保薪資一半」的育嬰留職停薪津貼，優於法規要求。

2023 年，共有 115 名員工申請了育嬰留職停薪制度，其中有 105 人順利請領了育嬰津貼，總計發放育嬰津貼共計 13,860.06 千元。

年度	項目	男	女	合計
2023	符合育嬰留職申請資格人數 (A)	1,022 人	358 人	1,380 人
	實際申請育嬰留職人數 (B)	22 人	93 人	115 人
	育嬰留職申請率 (B / A)	2.15%	25.98%	8.33%
	應復職之育嬰留職人數 (C)	19 人	53 人	72 人
	申請復職人數 (D)	18 人	65 人	83 人
	復職率 (D / C)	94.74%	122.64%	115.28%
2022	育嬰留職復職總人數 (E)	22 人	71 人	93 人
	申請復職後服務滿一年人數 (F)	20 人	70 人	90 人
	育嬰留職復職留任率 (F / E)	90.91%	98.59%	96.77%

註

1. 2023 年符合育嬰留職申請資格人數 (A)：2023 年間育有 3 歲以下幼兒（依員工眷屬資料）的員工人數。
2. 2023 年應復職之人數 (C)：2021-2023 年申請，並應於 2023 年復職的人數。
3. 2023 年申請復職之人數 (D)：2021-2023 年申請，並於 2023 年復職的人數。
4. 復職率：(當年度申請復職人數 / 當年度應復職人數) × 100%。
5. 留任率：(前一年度復職後持續工作一年的人數 / 前一年度復職人數) × 100%，前一年度復職後持續工作一年的人數包含再次留職者。



### 優於法規的假別

	 CHT	 勞基法
特休	服務年資滿 7 年 → 21 日 服務年資滿 10 年 → 28 日 服務年資滿 15 年 → 30 日	服務年資滿 7 年 → 15 日 服務年資滿 10 年 → 16 日 服務年資滿 15 年 → 21 日
喪假	特定親屬皆優於法規	視特定親屬給予有薪假
事假	有薪 5 日	無薪
家庭照顧假	事假與家庭照顧假併計有薪 7 日	無薪
病假	全薪	半薪
生理假	全薪	半薪
娩假	42 日 不計休息日、例假、國定假日	8 週 含休息日、例假、國定假日
產檢假	10 日	7 日
流產假	全薪	無薪
陪產檢及陪產假	10 日	7 日

### 津貼 / 補助與體育活動

	活動內容 / 場次說明	參與 / 受惠人數	投入 / 補助金額
 育嬰津貼	依《就業保險法》給付六個月津貼，中華電信政策另外給付勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼	105 人	13,860 仟元
 托兒補助	員工子女符合 0~6 歲補助資格者，由系統自動補助 12,000 元 / 年	3,502 人	35,414 仟元
 體育活動	100% 營運據點辦理路跑 12 次、健行 125 次、球類 82 次及其他活動 344 次（爬樓梯、健康操、散步、健康講座等）	34,908 人	14,563 仟元
 持股信託	員工參與率高達 90%，投入之買股金額高達 16.5 億元，計入公司補助金額後，持股信託總投入買股金額達 21.4 億元，員工持股會也成為公司第三大股東	18,106 人	2,143,516 仟元
 子女教育補助	每年 2 次（上、下學期）	21,701 人	98,170 仟元
 結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚補助	293 人	732.5 仟元
 生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	464 人	7,740 仟元
 喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪葬補助	115 人	575 仟元
 育兒減少工時	員工撫育 3 歲以下幼兒之員工，可申請每工作日減少工作時間 1 小時，薪資照給	1,556 人	34,042 仟元
 休閒體育空間	體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、桌球場、綜合型活動空間、卡拉 OK、員工會館	活動空間 15,608 坪	

註：相關福利以提供中華電信不定期契約員工為主，未包含子公司。

### 退休保障

依據《中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點》以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定辦理員工退休事宜。



#### 《勞動基準法》

按月提撥每月薪資總額上限 15% 的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為 339 億元（若有不足將由公司撥補差額）。



#### 《勞工退休金條例》

按月提撥不低於其月提繳工資 6% 的勞工退休金，儲存於員工在勞動部所設立之勞工退休金個人專戶。

註

月提繳工資為員工每月工資對照「勞工退休金月提繳工資分級表」適用級距工資，且每年依法調整。

### 退而不休·經驗傳承

#### 回甘樂活 員工退休 關懷班

- 為協助員工適應並創造退休後優質生活，中華電信學院辦理「回甘樂活員工退休關懷班」，2023 年計辦理 8 場次、共 575 人次參與。
- 持續捐助「中華電信退休同人協進會」450 萬元辦理相關活動；捐助 150 萬元辦理旅遊活動，及 100% 營運據點志願服務人員春節餐費 30 萬元。

#### 顧問聘任 要點

- 為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》，顧問分為有給職與名譽職二類。
- 執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。



### 亮點個案

#### 員工分享—多元福利，助力平衡工作與家庭

員工家庭生活幸福美滿，是成就公司永續經營發展重要的動能，因此，我們致力落實員工及其家庭照顧，鼓勵員工兼顧工作與家庭生活。2022 年推出全台首創育兒減少工時制度，家有 3 歲以下幼兒的員工可申請每日減少 1 小時工時（不扣薪），受到員工熱烈迴響；2024 年起擴大實施，放寬為育有 6 歲以下幼兒之員工皆可申請，以嘉惠更多有需要的同仁。

“

#### 公司重視集團內的新人員工

公司辦理集團結婚大大減輕了新人舉辦婚禮的壓力，盛大公開的正式證婚，感受到滿滿的儀式感；優於勞基法的 14 天婚假能規劃運用在婚禮和蜜月上；全台各地都有會館，鼓勵我們員工休假入住會館，不僅達到休閒放鬆的目的，業能領到公司的旅遊休假及特休之補助費用。

—— 李管理師分享



”

“

#### 家有幼兒 - 平衡工作 / 家庭

公司提供幼兒滿三歲前減少一小時工時跟教保中心的福利，有效減輕新手爸媽員工的負擔，增進員工的穩定性、向心力。減少一小時工時讓員工下班時間更彈性，不會因趕路接小孩而危險，小孩早點見到爸媽也很開心，提升幸福感；公司於園區內設立教保中心，小孩可托育園區內，工作時不掛心，增加員工心裡安定感，提升工作效率。另，定期舉辦 ESG 淨灘活動，帶小孩參加不僅有助環境永續，更可藉此機會教育（如：海龜的鼻子為什麼有吸管），達到寓教於樂的效果。

—— 王高級工程師分享



”

#### 返鄉、異地上班

我們設有多個共享辦公室，供員工返鄉辦公；2023 年為發展南部研發及技術並創造就業機會，於高雄亞灣創立研發技術中心，重點發展 AI、資安等相關企業應用服務，除了擴大招募南部優秀人才，也鼓勵員工返鄉服務，以兼顧工作與家庭的支持。



#### 留才增給持股信託獎勵金

為積極推動引才、留才計畫，進而提升員工忠誠度、穩定性及永續發展性。2024 年規劃針對勞退新制員工規劃「增給持股信託獎勵金」留才方案，輔以相關索回機制。

## 公共政策參與

### 策略與意涵

公共政策不僅會影響國家經濟發展，更能促進及帶動社會的進步。對此，我們積極參與相關公協會組織及活動，結合我們在資通訊技術的核心能力，支援對社會大眾有益的公共政策與活動，包括文化、藝術、體育等，積極發揮企業社會影響力。

我們參與將近 100 個國內、外公協會，藉由與同業、異業間的交流與合作，提升中華電信的技術能力，展現中華電信在產業中的領航角色，帶動整體產業鏈的發展。

#### 指標性公協會

	<b>5G 智慧杆標準推動聯盟</b> 參與狀況 副會長 贊助/會費 20 萬元	為即時掌握 5G 智慧杆國內外技術規格，與台灣相關產業結盟組隊，共同爭取國內外智慧杆商機。
	<b>台灣上市櫃公司協會</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 10 萬元	與各產業交流與合作，透過活動凝聚業界對產業發展的共識，並爭取合作之機會。
	<b>台灣雲端物聯網運算產業協會</b> 參與狀況 副理事長 贊助/會費 10 萬元	以推動台灣雲端與物聯網產業發展為出發，並擴大參與各項國際交流，促進整體產業的健全發展。
	<b>太平洋電信協會 (PTC)</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 14 萬元	PTC 為世界知名電信組織，我們自 1978 年起即為創始會員，歷任董事長為中華電信在 PTC 的代表人。
	<b>台灣電信產業發展協會 (TTIDA)</b> 參與狀況 理事長 / 理事 / 監事 贊助/會費 10 萬元	我們關心台灣電信產業，透過參與 TTIDA，共同促進產業整體發展。
	<b>社團法人台灣通訊學會</b> 參與狀況 理事 贊助/會費 10.9 萬元	強化電信與廣播電視跨領域互動，降低下世代管制革新政策所可能帶來的衝擊與影響。
	<b>社團法人中華民國企業永續發展協會 (BCSD)</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 12 萬元	為世界企業永續發展協會 (World Business Council for Sustainable Development, 簡稱 WBCSD) 的全球聯盟組織，結合企業界的力量，以達成企業永續發展之目的，推行各項永續發展方案。



	<b>遠見共好圈</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 15 萬元	全台第一個 ESG 和 USR 永續整合平台，透過 ESG 遠見共好圈成立，培養更多具備進步觀念的人才。
	<b>APSCC (Asia-Pacific Satellite Communications Council)</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 16 萬元	掌握衛星通訊應用與技術，擴展衛星業務與技術成長。
	<b>GSM 協會 (GSMA)</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 400 萬元	透過參與 GSM 協會漫遊平台、會議與國際交流活動，掌握及了解世界生態系脈動，促進產業發展。
	<b>財團法人台灣網路資訊中心</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 44.1 萬元	以促進、協調全國與國際國際網路組織間交流與合作，促進整體產業的健全發展。
	<b>台灣無人機大聯盟</b> 參與狀況 一般會員 贊助/會費 2.2 萬元	與無人機相關應用產業建立關係，發揮影響力立足產業關鍵地位。
<b>氣候相關公協會</b>		
	<b>台灣淨零排放協會</b> 參與狀況 常務理事 / 理事 贊助/會費 15 萬元	協助企業會員實踐淨零排放，並成為企業與政府之溝通橋樑，進而促成台灣達成淨零轉型。

### ESG 與文化 — 支持文化產業

中華電信長期支持並參與各項文化、創意產業及藝文活動。我們深信，文化是一個國家的軟實力，將文化議題融入 ESG 策略及行動，將有助推動我國文化與創意產業的發展，並有助提升企業文化。

對此，我們提供 5G 專網、行動邊緣運算、AR / VR 應用科技等專業技術協助，讓人們更容易享受數位文化娛樂，並協助文化發展應用案，與文化機構合作，共同開發數位文化內容，進一步推動台灣文化創意產業發展，2023 年於文化領域投入資源超過 6 仟萬元。

國家兩廳院

拉繹人男聲合唱團  
「向生命乾杯」5G 沉浸音樂會

嘉義市文化局

嘉義市立博物館  
展望諸羅 5G 數位應用互動

台南市政府

5G 元宇宙科技  
推動城市行銷服務

屏東縣政府

「穿越時空 ~ 聲影再現」  
民謠與 5G 異地共演

文化部

「虛實交映 - 恆春古城風華再現」  
示範計畫

桃園市文化局

陽光劇場  
LED 次世代虛擬攝影棚

奇美博物館

「AR 實境遊戲」體驗場

台鹽七股鹽場及馬祖遊客中心

WebAR 導覽應用

屏東丹路國小

VR 師生共學的教材導入

捐贈偏鄉少棒隊球具

- 贊助桃園縣龜山國小 20 萬元出國參賽旅費，取得亞太區代表權，獲得世界季軍殊榮
- 贊助台灣世界少棒聯盟偏鄉少棒百萬培育基金，捐贈球具並邀請青少年球員至台北大巨蛋觀賞亞錦賽開幕戰



# 7

Governance

# 公司治理

G 小組	131
治理面重點績效數據	132
營運與治理	134
風險管理	143
永續供應鏈	146
個資與隱私保護	154

## G 小組

### 執掌說明

負責監督和推動公司治理相關事務，以確保公司的運作和決策符合法規和最佳實務做法，涵蓋的範圍包括董事會職能、資訊即時與透明、誠信經營與道德標準、規章之修訂等項目之落實。

### 策略

- 確保董事會獨立性與強化董事多元性
- 加強董事專業教育與培訓
- 平等對待股東，使其享有公平的權利
- 建立即時全面的資訊揭露制度，以有效地與投資人及其他利害關係人溝通
- 全面宣導誠信經營與行為道德標準，樹立良好企業文化
- 定期檢視並修訂公司各項規章，以符合國內法規要求與國際趨勢潮流



### 治理面重點績效數據

#### 精進董事會職能

董事會功能性委員會  
增設**風險管理**委員會

董事會功能性委員會  
更名**永續發展暨策略**委員會

設置**專責公司治理主管**

#### 高階經理人變動薪酬與 ESG 績效連動

2023 年連動比例由 10%  
提升至 **15%**

#### 董事薪酬個別揭露

於 2023 年報揭露及 2024 年股東常會報告  
**董事個別薪酬**  
展現最佳公司治理作為

#### 制定符合美國法遵之獎勵性薪酬索回政策

董事會通過  
**《高階經理人獎勵性薪酬索回政策》**  
創**台灣電信業之先河**

### 公司治理四大價值觀

#### 誠信為本

準繩  
誠實遵法 × 信守承諾

#### 精神

- 公司所有員工（上至董事長下至基層員工），必須誠信經營，小心辦事，不圖自身便利或一己之私，而擅自變更標準作業流程、修改合約。
- 遵守公司規章及政府法令規範是最低標準，更要以最高的道德標準從事商業活動。

#### 客戶信賴

準繩  
客戶至上 × 服務優先

#### 精神

- 針對使用本公司產品及服務的客戶，主動提供解決方案 (needs)，建立長期信賴關係。
- 謙虛的傾聽客戶需求，了解客戶未被滿足的需求 (wants)，努力超越客戶期待。

#### 創新創價

準繩  
解除慣性 × 變革思維

#### 精神

- 技術、流程、管理等各方面的創新，不只是點子，且能在新的場域、開創新的客戶、新的市場運用，並創造公司的價值。
- 勇於接受新的任務指派，新疆域挑戰，或跨領域歷練。

#### 承諾當責

準繩  
交付成果 × 勇於負責

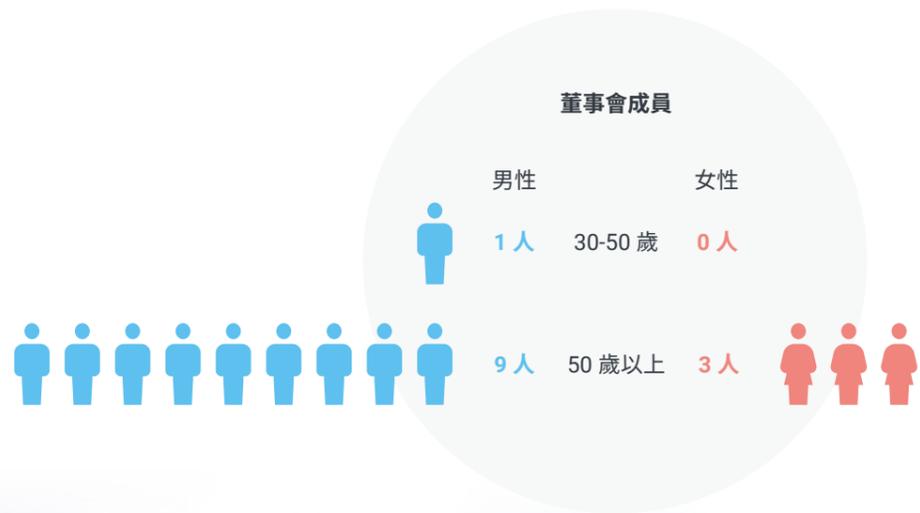
#### 精神

- 如承諾的事情無法兌現，能預先警覺擬定可行的替代方案，設法解決問題。
- 說到做到，為所做的承諾擔起責任，確保交出對公司利益最佳化成果。

# 營運與治理

中華電信董事會為公司最高治理機構，依據相關法令規章及股東會賦予之職權，制定並遵循各項法規與辦法，並負責擬定、監督及核准公司整體永續發展策略及 ESG 資訊之報導。

中華電信董事之提名和選任，係依據相關法規及公司章程之規定，採用候選人提名制度，由董事會和符合法定持股比例要求的股東提名，按照法定程序進行董事提名公告和提名程序。獨立董事的資格和選任符合《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》的規定，並依據我們的公司治理守則第二十四條進行遴選。



## 董事會關鍵永續資訊速覽



### 成員

- 第 10 屆董事會成員共 **13** 名 (男性 10 名、女性 3 名)
- 5** 名獨立董事 (男性 4 名、女性 1 名)
- 董事任期為 **3** 年 (2022 年 5 月 27 日~ 2025 年 5 月 26 日)



### 產業經驗 / 能力

- 董事長郭水義先生服務中華電信逾 **20** 年，電信產業營運及管理資歷完整，故除擔任**董事會主席**，亦為公司**總執行長**
- 成員除具備董事會整體之能力與產業經驗，亦具備促進業務**多元化發展**之能力
- 外部董事 (含獨立董事) 就其**不同專業背景和領域知識**，提供客觀之專業意見



### 多元化

- 3** 名女性 (**23%**)
- 設定 2025 年女性董事佔比達 **1/3** 之目標



### ESG 與績效連動

- 將永續發展 (ESG) 納入《**中華電信高階經理人績效管理辦法**》
- 績效評估涵蓋**公司**績效、**轄屬單位**績效及**個人**績效等關鍵績效指標

註

更多有關中華電信董事會之治理結構及組成 (GRI 2-9) 及最高治理單位的全體智識 (GRI 2-17)，請參閱附錄 p.156~159。

[《中華電信董事選舉辦法》](#)

[《中華電信股份有限公司治理守則》](#)



由 9 名董事組成，其中 5 名為獨立董事；旨在提升董事會效能，審議董事會交付案件，並針對公司永續發展方針，及經營策略等重要議題召開會議討論，審查結論依必要性提報董事會議決。

永續發展  
暨策略  
委員會

董事會轄下  
功能性委員會

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，另定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。



由全體獨立董事組成，主要職責為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司風險控管機制及遵循相關法令及規則。

審計  
委員會

風險管理  
委員會



由 7 名董事組成，其中 5 名為獨立董事，其職權為審查風險管理政策、程序與架構，確保風險管理機制能充分處理公司所面臨之風險，並融合至日常營運作業流程中，同時審查風險管理執行情形，提出必要之改善建議，並定期向董事會報告，及執行董事會之風險管理決策。

註

1. 上述委員會，均擔負決策 / 監管 CHT 對「經濟、環境與人群的衝擊」責任。
2. 更多有關中華電信功能性委員會資訊，及組織章程、運作情形，請至官網「[董事會](#)」專區。

## 亮點個案

### 將原「策略委員會」更名為「永續發展暨策略委員會」

為使永續發展融入公司核心決策，強化營運效能，以及因應國際趨勢及社會與環境之挑戰，中華電信於 2023 年進一步將永續發展事務提升至董事會層級。為此，將原「策略委員會」更名為「永續發展暨策略委員會」，以確保公司之經營策略、治理結構能夠同時滿足股東、利害關係人和社會大眾之期望和需求，從而實現長期價值和永續發展之有效整合。

## 避免利益衝突

為避免最高治理機構之利益衝突，我們由組織暨人才發展處，負責協助董事會及管理階層制定、監督執行誠信經營政策與行為指南，定期（至少一年一次）向董事會報告遵循情形，協助董事會及管理階層，查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，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發生任何違反利益衝突規定之事件。

董事、經理人及員工皆有義務以中華電信之最佳利益行事，以避免任何利益衝突。如因其個人、配偶、子女或具二親等以內親屬之利益，使得個人的客觀性可能受質疑時，應向其直接主管或組織暨人才發展單位報告。如個人意識到某些重要交易或關係可能引起個人利益衝突時，亦應立即與其直接主管或組織暨人才發展單位討論。

1

### 預防減緩流程

中華電信訂有防止利益衝突之政策，並提供適當管道供董事、經理人及其他利害關係人，主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。針對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。如屬解除董事競業禁止限制案，則依法除提報董事會討論外，尚須對股東會說明其行為之重要內容，並取得其許可。

註

董事會運作情形資訊：請參閱 2023 年報 p.37。

2

### 利益衝突揭露

#### 跨董事會成員資格

2023 年 8 月 9 日第 10 屆董事會第 7 次會議，解除中華電信獨立董事陳獨董嘉鐘、杜獨董奕瑾及林獨董玉芬競業禁止限制案。

#### 與供應商及其他利害關係人的交叉持股

按政府法規訂定《中華電信股份有限公司取得或處分資產處理程序》，並依據證券發行人財務報告編製準則認定關係人，於網頁公告關係人清單。

依程序規定，中華電信向關係人取得或處分不動產或其使用權資產，或與關係人取得或處分不動產或其使用權資產外之其他資產且交易金額達新臺幣 3 億元以上者，應將交易相關資料提報審計委員會同意，經董事會通過後，始得簽訂交易契約及支付款項，並於金管會指定網站公告相關資訊。

#### 控股股東

主要控股股東為交通部，並無利害衝突的情事而致損害投資人的權益。

#### 相關方、其關係、交易與未清餘額

以股東會年報中財報的關係人附註達成揭露需求。

#### 其他

有關避免利益衝突相關作為說明，請參閱：

- ① [《中華電信股份有限公司治理守則》](#)
- ② 2023 年公司年報 p.37。

## 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會職能，建立績效目標以加強董事會運作效率，中華電信訂有《董事會績效評估辦法》，嚴謹且詳細規範董事會績效評估事宜，包括每年進行一次內部評估，並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。2023 年完成董事會成員績效評估自評、董事會績效評估自評及功能性委員會績效評估自評，業於 2024 年 1 月 26 日第 10 屆董事會第 9 次會議進行報告。

[《中華電信董事會績效評估辦法》](#)

[2023 年績效評估執行結果](#)

## 創造股東價值

2023 年，中華電信合併總營收達 2,232 億元，我們專注本業並積極創新，為產業及國家做出實質且重大的貢獻，並為股東創造最大價值。因客戶升級 5G 服務及行動客戶數增加，使行動服務營收增加，及資通訊專案如期、如質完工，增益專案營收，2023 年整體營收與 2022 年相比成長；2023 年，歸屬於母公司的淨利為 369 億元、每股盈餘 (EPS) 4.76 元。

中華電信財務健全並依法誠實納稅，2023 年合併所得稅有效稅率約 19.16%，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，及依產業創新條例投資抵減的租稅優惠計 2 億元。

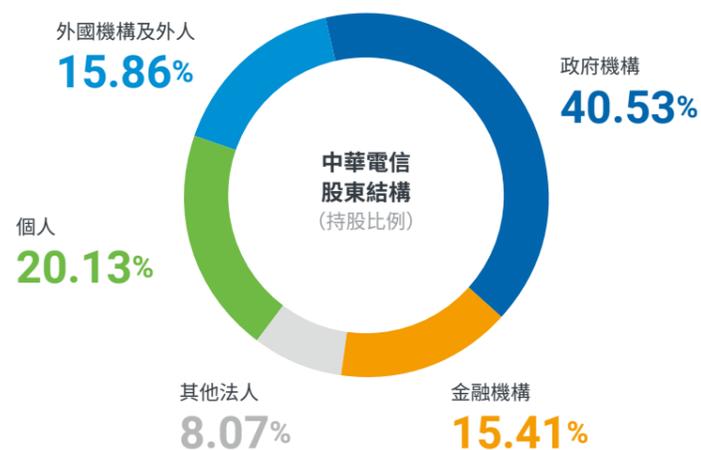


註

- 營業成本、營業費用：部分支付政府的款項如政府罰金，已包含在營業成本及費用中。
- 員工薪資福利：包含在營業成本及費用中。
- 社會投資：包含不具營利或業務行銷性質的成本支出。
- 留存的经济價值 = 營業收入 - 營業成本 - 營業費用 - 現金股利 - 支付所得稅。

## 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。



資料日期 2024 年 4 月 2 日。

## 重視誠信道德

為強化誠信經營管理作為，中華電信訂有《誠信經營守則》、《行為準則》作為最高商業道德規範，並深化對員工及外部利害關係人（供應鏈夥伴）之宣導及教育，連續 5 年通過 SGS-Taiwan《行為準則》符合性獨立查證。

我們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處行為時，依規定即時辦理獎懲。

### 「負責任商業行為」產業價值鏈落實

在深植誠信道德政策上，我們採內、外並行方式，確保「負責任商業行為」於產業價值鏈之落實，相關措施包括：



- 由組織暨人才發展部門為誠信經營之專責單位，負責訂定制、管、控、監、督及董事會議之呈報。
- 透過內控及稽核制度，定期檢視各單位誠信經營相關舉措之遵循及落實情形。
- 每年宣傳企業道德管理規範並進行相關測驗，所有員工都須簽署誠信經營、行為準則聲明，並接受相關訓練課程。
- 教育宣導**  
規劃系列研習課程，內容包含行為準則、誠信經營守則等相關規範，並透過數位學習平台與案例向員工進行宣導。
- 各機構皆有組織暨人才發展單位人員駐點，接受員工針對商業道德政策或實務相關諮詢。



- 要求其同意遵守中華電信供應商行為準則。
- 透過 ESG 現況自評調查表，評估反貪腐及商業道德政策之執行狀況。
- 定期委由 SGS-Taiwan 對承包商、供應商是否遵守相關法令及規範進行二者稽核，了解其落實程度。



- 每年進行盡職調查，議題包含人權、反貪腐、行為準則等，並說明改善措施。
- 中華電信行為準則、誠信經營守則相關政策推廣至子公司、轉投資公司，共同落實理念。
- 針對可能產生之負面衝擊（含商業道德）中華電信建置多元溝通管道，並訂有具體檢舉制度，依內部相關規定確實執行下列事項：
  - 設置並公告內外部獨立檢舉信箱、專線，對檢舉人身分及檢舉內容保密，並允許匿名檢舉
    - 內部** 於員工資訊入口網站之員工園地，刊登申訴檢舉專線
    - 外部** [官網揭露舉報管道](#)
  - 設置「申訴調查評議委員會」，專責處理歧視等不當行為；5 位委員中有 3 名為女性委員，超過 50%

## 「負責任商業行為」的政策承諾內容

### 負責任商業行為之政策承諾

 《中華電信股份有限公司誠信經營守則》  
《中華電信股份有限公司行為準則》  
《中華電信股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南》  
規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任

 《中華電信反貪腐與反洗錢政策》  
以零容忍原則，訂定確立明確反貪腐及反賄賂準則，規範所有商業互動關係

 《中華電信人權政策》  
重視及落實人權議題的保障

### 參照之政府文件

上市上櫃公司誠信經營守則；上市上櫃公司訂定道德行為準則等。

### 盡職調查

按相關政策規定執行盡職調查，如《中華電信人權政策》規定，定期推展人權評估等內部盡職調查工作，加強提升員工與利害關係人的人權意識。

### 預警原則

訂定《風險管理規則》及《風險管理作業要點》，以風險矩陣辨識分析相關機會及風險事件，有效進行風險管控。

### 尊重人權

相關政策，均針對其所涵蓋之利害關係人，於條文中聲明尊重其人權之精神，如《人權政策》落實員工、供應商及利害相關人等人權議題之保障。

更多 CHT 人權相關資訊，請參詳「守護人權價值」p.100~101

## 負面衝擊補救程序

我們設置多元溝通管道，確保所有利害關係人皆可透過各種管道表達意見，提出申訴及檢舉，我們會針對所有負面衝擊進行妥善回應、處理及補救，並根據利害關係人之回饋意見，強化溝通協調與應變機制，確保更符合利害關係人之需求。



### 營運議題

針對重大公共意見輿論或重大訊息事件，於接獲訊息後即時報總公司研判，轉請事件相關單位進行事實查證並提供資料，經管理階層決議後，依實際需求決定發布新聞稿、召開臨時記者會、發布重大訊息，或回應媒體等方式，向社會大眾進行資訊揭露。



### 消費爭議

可經由[電信消費爭議處理中心](#)或轉介予電信業者窗口處理，以便民、非訴訟的處理方式，妥善地協助調解消費爭議問題。



### 勞資關係

工會理事長可列席業務會報，重大勞資協商會議邀請高階經理人參與，確保勞方與資方進行充分溝通。

## 防範貪腐

中華電信落實誠信經營，堅守反貪腐是維護商業道德與社會公平的基石，我們以高標準商業道德原則，推動相關防阻機制，致力形塑貪腐零容忍的企業文化。

為建立誠信經營典範，我們積極強化反貪腐和反賄賂之風險管理，2023 年規劃導入 ISO 37001 反賄賂管理系統，用系統化、制度化機制管控反貪腐和賄賂等議題，並持續加強員工教育訓練，對風險較高的供應商進行盡職調查，實踐以「誠信為本」的企業價值觀。

### 政策

《誠信經營守則》、《中華電信反貪腐與反洗錢政策》規範所有營運及商業之互動關係，包括董事、全體員工、供應商。

### 監督職責

由行政長（Chief Administrative Officer，簡稱 CAO）擔任負責人，專責監督與指導商業道德和貪腐議題，並向董事會報告監督成果。

### 執行 / 評估

- 定期對《誠信經營守則》、《反貪腐與反洗錢政策》執行作業追蹤並進行風險評估，涵蓋全國共計 28 個營運據點（100%），經過風險評估鑑別，確認無重大貪腐風險
- 要求與我們有商業往來之利害關係人，如供應商、承攬商等，必須遵守相同反貪腐標準，透過內部稽核、員工舉報等機制，監控內外部利害關係人的不法行為。2023 年共計受理 70 件申訴檢舉案件，均已依規定即時處理
- 制定《反舞弊業務執行計畫》，每年制定業務抽查、宣導等相關執行措施
- 員工遵守《誠信經營守則》（包含反貪腐）、《行為準則》情形納入風險控管，設定目標並每月追蹤，落實貪腐防範

### 培訓

- 2023 年舉辦《行為準則與誠信經營守則》數位宣導課程，《反貪腐與反洗錢政策》之內容（應受測人數為 19,884 人，除具正當理由未測驗者外，其餘 19,839 位員工 100% 完成測驗）
- 新任董事須閱讀《行為準則》與《誠信經營守則》條文內容，並簽署聲明書



### 年度成效

1 未發生行為準則中貪腐、賄賂、歧視、客戶隱私個資、利益衝突、洗錢、內線交易等違反案件  
有 2 件騷擾案，其他違反紀律案共計 11 件（無貪腐相關事件）

2 上述案件，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

[中華電信反貪腐反賄賂與反洗錢政策](#)

## 內部稽核制度

內部稽核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。中華電信內部稽核單位隸屬董事會，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](#)

## 客戶信賴

### 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，透過多元透明的資訊管道，如官方網站、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，與利害關係人密切溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。

截至 2023 年，我們已九度榮獲公司治理評鑑前 5% 的優異成績，並在「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%。此外，最新的 MSCI ESG 評級報告中，亦肯定中華電信的永續績效，獲得了 AA 級的高度評價！

在法遵資訊揭露方面，中華電信遵循臺灣證券交易所的相關規定，若有遭主管機關裁罰或其他行政處分，對財務或業務有重大影響，則視為重大事件（包含裁罰及行政處分），會將重大訊息揭露於「公開資訊觀測站」，確保投資者及其他利害關係人的知情權益。

2023 年有 1 件因涉違反公平交易法聯合行為規定，遭公平交易委員會裁罰新臺幣 4,000 萬元罰鍰之裁罰案件。中華電信以提供合理資費，維護消費者權益及尊重市場公平交易機制為服務宗旨，實無從事聯合行為之動機與必要性，故針對該案，我們已提起行政訴訟，請求撤銷行政處分。

註

- 2022 年無重大違規事件，亦無年報揭露之非重大違規事件。
- 有關 2023 年非重大裁罰事件（環保 1 件、勞資 6 件）相關金額及改善措施，可參閱 2023 年年報 p.94、97；針對非重大裁罰事件，我們均已依各類型進行檢討、執行改善措施。

### 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。

## 風險管理

### 風險治理

中華電信面臨營運及產業、技術快速變化，包括市場競爭、技術變革、法規、氣候變遷等各種因素挑戰，為確保公司穩健發展及永續經營，2016 年正式成立「風險管理委員會」，並於 2023 年提升至董事會轄下之功能性委員會（原經營層級委員會更名為「風險管理推動委員會」），作為公司董事會風險管理之最高決策及督導單位（主席為獨立董事，成員 > 50% 為獨立董事）。

「風險管理推動委員會」負責檢視，監督及擬訂企業風險管理政策及機制，並定期向「風險管理委員會」與董事會報告。2023 年，共計召開 3 次經營層級風險管理會議，包括 2 次風險管理委員會、1 次風險管理推動委員會；4 次於董事會功能性委員會報告，包括 3 次於審計委員會報告、1 次於風險管理委員會報告；以及 4 次於董事會報告。



### 風險三道防線



#### 第一道防線 風險負責人及核決程序

各風險管理執行單位執行日常風險管理活動，上述單位有專職負責人和核決程序，負責日常營運中的風險管理工作，以即時應對和管理各項營運風險。



#### 第二道防線 風險管理專案單位及規範

- 設立風險管理管控單位，負責落實風險管理措施
- 「風險管理推動委員會」、「風險管理委員會」共同組成第二道管控機制
- 訂定《風險管理規則》及《風險管理作業要點》，作為全體員工執行作業的指導文件，落實風險管理流程的制度化及標準化



#### 第三道防線 內部稽核

- 設置隸屬董事會之獨立「內部稽核單位」，負責進行第三道管控
- 內部稽核單位每年根據風險評估結果擬訂年度稽核計畫，進行內部控制制度的評估和稽核
- 例行性與專案稽核方式，對各營運據點及子公司進行內控循環查核，並出具稽核報告，提供內控制度運作上的客觀確認及建議，讓管理階層了解現存或潛在的控制弱點
- 稽核結果定期向董事會和審計委員會匯報，並將每月稽核報告陳送審計委員會獨立董事查閱，提供客觀的風險管理效果評估和改善建議，協助董事會及經理人衡量各項營運風險之管理成果及效率

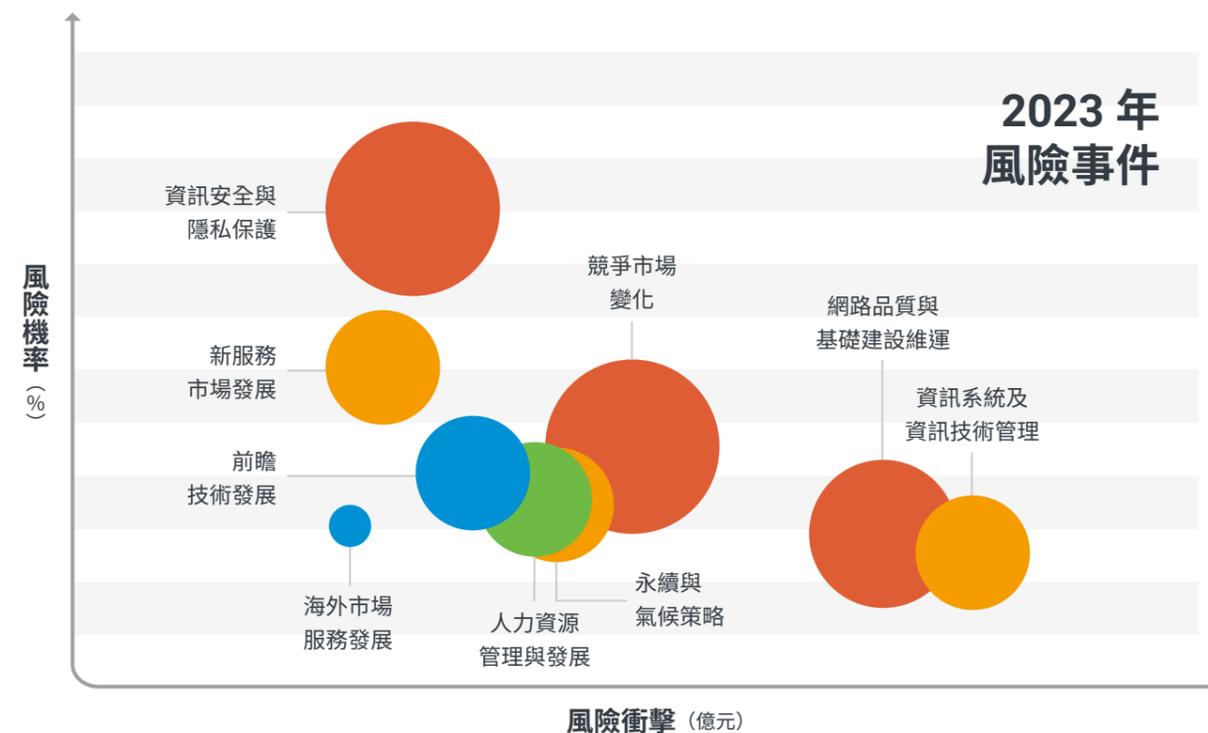
更多關於風險管理稽核機制請參閱[網站](#)

### 風險管理流程

中華電信深知在快速變化的產業環境中，風險管理的重要性。對此，我們堅守風險管理核心價值，依循 COSO 治理與文化、策略與目標設定、執行、複核與修正、資訊、溝通及報導等五大要素，於作業面融合八大步驟，全面實踐風險管理。



為即時評估營運風險，我們每年進行風險事件之辨識、每月定期進行風險審查、評估及執行追蹤，並持續滾動辨識可能新風險事件，確保各類型風險（如「策略風險」、「營運風險」、「報導風險」，以及「法遵風險」等）已被辨識，並定期積極追蹤各類風險事件之管控指標及減緩行動，將整體風險胃納控制於可接受的範圍內。2023 年，中華電信整體風險胃納金額為 23.3 億元。我們依據各風險事件之可能性及衝擊評估對營運衝擊的嚴重程度，以風險矩陣排列風險的優先順序與風險等級，並依風險等級採取對應的風險減緩行動。



### 落實風險管理文化

**非執行董事風管教育**

每年持續進行非執行董事常規風管教育課程，使他們能夠掌握最新的風險管理實踐，及具備有效地評估各種形式的風險的能力；開設 1 場次 Concepts and Practices in Risk Management 課程。

**組織風管重點培訓**

針對風險主管與作業員工等風管團隊，提供系統面與實務面等重點培訓，開設「風險管理與系統發展班、企業風險管理概念及實務課程」。

**將風險標準納入產品和服務開發中**

- 《中華電信產品上下架管理要點》規定，產品開發單位在「產品上市營運計劃書」審核時，均需提供財務與風險評估，項目包括：技術、市場、營運及資安與個資，及其他（如健康安全）風險等。
- 《中華電信專（標）案管理作業要》規定，審核是否投標時，需進行風險評估，包括客戶及廠商信用、履約能力等。

**包含風險管理指標的財務激勵制度**

為提升公司經營實績、促進公司永續發展，訂定《特殊績效即時獎勵辦法》，即時激勵員工積極創造工作績效。

更多關於風險管理流程請參閱[網站](#)

# 永續供應鏈

中華電信秉持「永遠走在最前面」的品牌精神，自 2008 年開始推動「供應鏈永續管理行動」，率先在電信業界開「永續供應鏈管理」作為，帶領供應鏈一同履行社會責任，透過符合國際供應鏈 ESG 管理規範作為，引領資通訊產業邁向永續發展。

- 2017 第一家成為台灣首家電信企業加入「碳揭露 CDP 供應鏈專案」會員
- 2018 第一家參照《ISO 20400 永續採購指南標準》精神的資通訊企業
- 2019 第一家永續夥伴認證機制
- 2023 第一家召開「綠金工作坊」之電信業，帶動供應鏈轉型永續產品與服務，創造綠金商機

我們的供應商按類型分為：財物、勞務、工程、營繕及專標案。除了相關專業網通設備以國外採購為主外，但我們儘量以國內在地採購方式，促進在地經濟發展，2023 年在地採購比例為 96%。

## 供應商分析



註

1. 第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 >15 萬元之企業。
2. 重要第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 ≥ 5,000 萬元之企業。
3. 重要非第一階供應商：提供中華電信第一階供應商產品與服務之重要供應商，但非中華電信第一階供應商。

## 亮點個案

### 中華電信永續供應鏈倡議 - 永續夥伴認證

- 與永續低碳聯盟 (SALcE) 合作，將供應商的 ESG 能力進行分級，按 ESG 能力高低，分為「金級、銀級、銅級及參與」四等級，逐步建構合格「永續供應商」名單，帶領供應鏈夥伴提升永續能力，也讓更多中華電信消費者得以認識及支持永續供應商。
- 2023 年，共計有 18 家企業獲得《金級證書》殊榮，由林昭陽總經理頒發「永續分級證書」。



### 綠金工作坊

- 國際供應鏈永續管理趨勢不斷演進，從過去僅關注供應商的「組織的永續性」，逐漸轉向關注「產品服務的永續性」。
- 中華電信走在最前面，2023 年首度舉辦「綠金工作坊」，帶領廣大供應商夥伴，將永續低碳理念更深入地融入產品與服務中，共同開創綠金商機。



### 供應商淨零永續學園數位學習平台

預計於 2024 年成立「中華電信供應商淨零永續學園」，提供永續 / ESG 專業知識，透過數位學習方式對供應商資訊宣導與知識教育，幫助供應商導入永續 / ESG，達成共同成長與價值共創目標。

## 永續供應鏈管理歷程

- 2008 公布《供應商環境及人權倫理原則》
- 2009 正式啟動「中華電信道德供應鏈管理」行動
- 2010 針對關鍵供應商寄發 ESG 調查問卷，了解執行狀況
- 2011
  - 公布《中華電信供應商社會責任準則》
  - 定期召開「ESG 供應商夥伴交流會」
- 2012 採購金額 >500 萬元供應商，需填覆「供應商 ESG 現況調查問卷」
- 2013
  - 推動電信業「供應商 ESG 二者稽核」行動
  - 修訂供應商供料管理要點，將供應商執行 CSR 納入管理規範
- 2014 首度推動關鍵供應商「ESG 二者稽核」
- 2015 訂頒《採購申訴作業處理程序》提供採購申訴管道，建置公開透明採購環境
- 2016 舉辦首屆「供應商環境永續參訪交流」活動
- 2017 首家加入「CDP 供應鏈專案」會員之電信業者
- 2018
  - 參考《ISO 20400 永續採購指南標準》落實永續採購流程
  - 與永續低碳聯盟 (SALcE) 合作，推動永續夥伴認證
- 2019 於「供應商夥伴交流會」頒發「永續夥伴認證」《金級證書》予 ESG 績優供應商
- 2020
  - 舉辦首屆供應商 ESG 教育訓練
  - 榮獲 SGS CSR Award「供應鏈管理卓越獎」，及永續低碳聯盟 (SALcE)「環境永續夥伴認證」
- 2021
  - 通過 BS 8001 循環經濟指引查核
  - 「永續夥伴認證」累計 24 家金級供應商
- 2022
  - 邀集 35 家重要供應商共同承諾「2050 年達淨零排放目標」
  - 「永續夥伴認證」累計 45 家金級供應商

## 2023

- 共有 61 家重要供應商共同承諾「2050 年達淨零排放目標」
- 「永續夥伴認證」累計 63 家金級供應商
- 首度舉辦「綠金工作坊」引領供應商發展永續產品與服務
- 將「供應商 ESG 管理」納入供應商合約要求，2027 年起採購金額逾 5,000 萬元以上的採購案，投標廠商必須取得中華電「銅級」以上認證
- 《中華電信股份有限公司供應商行為準則》要求供應商遵守生物多樣性承諾、與 8 家重要供應商共同簽署落實生物多樣性暨不毀林承諾

## 供應鏈 ESG 管理策略

### 管理目標



### 將 ESG 原則融合至 中華電信供應商的評估流程

每年維持 100% 完成「一階供應商」ESG 現況評估

### 年度成果

**100%** 供應商完成《供應商  
ESG 現況自評調查表》



### 確保供應商 ESG 作為 符合中華電信供應商行為準則要求

2025 年，100% 完成「重要一階供應商」ESG 現場訪視與稽核

ESG 書面評估 /  
現場評估比例達 **90%**



### 持續進行溝通活動 提升供應商因應氣候變遷之機制 及碳排放數據管理

- 2023 年，100% 完成「重要一階供應商」碳管理知識教育訓練
- 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊
- 供應商回覆提交中華電信碳揭露 CDP 供應鏈專案問卷比例 70%

**100%** 完成重要第一階供應商  
碳管理知識教育訓練

供應商回覆  
提交問卷比例 **78%**



### 於「資格標書」文件中 訂定最低限度 ESG 要求

- 決標金額逾 5,000 萬元，須參與 CDP 專案及配合進行範疇三碳盤查
- 前一年度累積交易金額達 5,000 萬之關鍵供應商，須配合「ESG 二者稽核」及永續夥伴分級作業
- 2027 年，採購金額逾 5,000 萬以上之購案，廠商須取得永續夥伴銅級或以上認證，及經 CHT 核可之特定認證資格，才可參與投標作業

供應商回覆 CDP  
供應鏈專案問卷比例 **78%**

ESG 書面評估 /  
現場評估比例達 **90%**

## 供應商 ESG 評估

中華電信執行全面性「供應商永續 / ESG 風險」評估，透過供應商 ESG 調查問卷、員工現場訪視（二者評估），及至供應商實地 ESG 稽核（委託 SGS-Taiwan 進行二者稽核）等方式，確保我們與供應商夥伴的合作，能達成環境、社會和公司治理的最佳實務。

註

二者稽核標準，係參照「負責任商業聯盟」之行為準則（Responsible Business Alliance Code of Conduct, RBA CoC）訂定。

	2023
一階供應商家數	2,555 家
一階供應商中，重要供應商家數	177 家
一階供應商中，重要供應商，佔總採購金額比例	83.63%
非一階供應商中，重要供應商家數	22 家
重要供應商總家數（一階+非一階）	199 家

註

- 第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 >15 萬元之企業。
- 重要第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 ≥ 5,000 萬元之企業。
- 重要非第一階供應商：提供中華電信第一階供應商產品與服務之重要供應商，但非中華電信第一階供應商。

	2023
經書面評估 / 現場評估的重要供應商家數	177 家
獨特重要供應商評估比例	88.94%
經評估，具有重大實際 / 潛在負面影響的供應商家數	2 家
具重大實際 / 潛在負面影響的供應商，並採取改善措施計畫的重要供應商比例	100%
具重大實際 / 潛在負面影響而終止合作的重要供應商家數	0 家

註

- 獨特重要供應商評估比例：計算經書面評估 / 現場評估的重要供應商家數於重要供應商總家數比例。
- 具有重大實際 / 潛在負面影響的供應商，並無重大環境潛在衝擊。

	2023
支持 / 參與改善措施計畫的供應商家數	2 家
經評估具實際 / 潛在負面衝擊之供應商，參與改善措施計畫的百分比	100%
參與提升供應商能力計畫的供應商家數	164 家
參與提升供應商能力計畫的獨特重要供應商家數的百分比	82.41%

註

參與提升供應商能力計畫的獨特重要供應商家數的百分比 (%) = 參與提升供應商能力計畫的供應商家數 ÷ 重要供應商總家數（一階+非一階）。

### 供應商 ESG 發展

中華電信致力於提升供應商的 ESG 能力，並協助供應商落實各項 ESG 政策及行動方案，透過相應的培訓和指導，幫助供應商進一步提升 ESG 能力，並加強與供應商的關係。2023 年參與能力提升計畫的重要供應商共 164 家，佔 82.4%。

#### ESG 計畫資訊 / 培訓

- 於「供應商電子採購系統」中，提供詳細「ESG 管理計畫」資訊，包括供應商行為準則、合約條款，及 ESG 相關資料與表單
- 每年定期舉辦 3 場次「供應商 ESG 教育訓練」、1 場次「供應商夥伴交流會」，提供 ESG 計畫相關資訊之宣導與教育

#### ESG 標竿資訊提供

- 中華電信學院建置「供應商 ESG 線上平台」，提供相關 ESG 課程 / 產業標竿、案例資訊

#### 改善措施之協助

- 委託外部顧問，提供供應商改善措施之遠端諮詢協助 / 檢視
- 由內部員工，提供供應商改善措施之詢問及資訊

#### 深度支持計畫

- CDP 供應鏈專案** 加入 CDP 供應專案，並提供供應商 CDP 問卷諮詢及培訓，協助供應商提升碳管理 / 碳資訊揭露能力
- 環境永續教育** 每年帶領供應商，至經環境場域認證機構，進行供應商環境教育，深度支持供應商提升永續 / ESG 知識
- 綠金工作坊** 舉辦永續產品服務工作坊，邀請重要供應商加入特定專案，共同發展永續低碳產品及服務

活動影音紀錄：[2023 年供應商環境教育](#)

### 永續供應鏈成果速覽

2023 年目標 2023 年成果 2024 年目標

#### 供應商線上 ESG 問卷調查比例

採購金額 5 佰萬元以上的供應商，每年需填覆「供應商 ESG 現況調查問卷（含佐證提供）」，評估項目涵蓋：企業倫理、勞動人權、環境管理、職業安全衛生。  
本年度填覆比例未達標主因為供應商操作不熟悉；為提升比例，精進措施為將填覆 ESG 調查問卷列為履約事項，完成問卷方可發還履約保證金及辦理 ESG 相關教育訓練輔導供應商填寫。



#### 接受 ESG 相關訓練之採購人員比例

每年定期舉辦 ESG 教育訓練及研討會，確保所有中華電信採購相關人員，理解與嚴謹執行《中華電信供應商行為準則》（含反貪腐議題）。



#### 供應商合約列有 ESG 相關條款比例

採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商行為準則》（含反貪腐議題）。



#### ESG 現況自評調查表納入投標必要文件

採購文件要求所有投標廠商填寫《供應商 ESG 現況自評調查表》，經查若有違法狀況者，另要求廠商提供改善說明。



#### 供應商無違反環境保護法之比例

透過線上問卷，了解供應商環境、社會、公司治理管理現況。  
註：審視供應商回覆的 ESG 問卷時，同步抽樣查詢其是否有違反經濟、環境及社會面法規之情事，同一案件未改善，累計罰款達 100 萬以上將視為違反事件。



#### 供應商 ESG 二者稽核

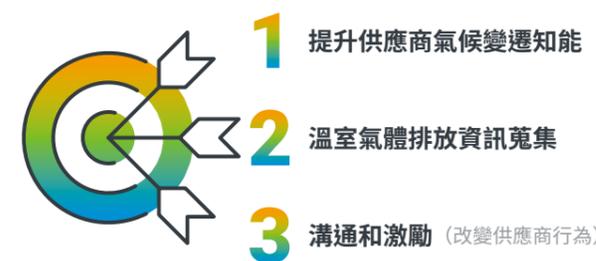
透過二者稽核計畫（2023 年抽樣稽核 40 家重要供應商），控制重要供應商無環境及強迫勞動人權等風險。



### 首家加入 CDP 供應鏈專案 串連低碳供應鏈

在《巴黎協定》通過後，已確立將邁入低碳經濟時代，對於位處資訊產業界的中華電信而言，了解及回應氣候變遷議題可能帶來的衝擊，並擬定妥適之回應策略及行動，已是刻不容緩的重要議題。

2017 年中華電信率先加入「CDP 供應鏈專案」會員，讓供應商從了解氣候變遷開始，逐漸邁向有效的碳管理，未來我們也會推動相關鼓勵機制，引領供應商研發減緩氣候衝擊的產品和服務。中華電信供應鏈碳管理三大目標：



### 中華電信「碳揭露 CDP 供應鏈專案」年度成果速覽



### 供應鏈節能方案年度成果

節能專案類型	減碳量	計劃數量
 公司政策及行為改變	147,303 t-CO <sub>2</sub> e	10
 建築能源效率	113,147 t-CO <sub>2</sub> e	41
 生產流程能源效率	11,571,154 t-CO <sub>2</sub> e	29
 低碳能源消耗	20,364,410 t-CO <sub>2</sub> e	16
 低碳能源生產	4,974,715 t-CO <sub>2</sub> e	3
 非能源相關工業流程減排	9,014 t-CO <sub>2</sub> e	3
 廢棄物減少和循環經濟	7,804,827 t-CO <sub>2</sub> e	7
 交通	85 t-CO <sub>2</sub> e	3
 其他	1,516,269 t-CO <sub>2</sub> e	6
<b>總預估年減排</b>	<b>46,500,955 t-CO<sub>2</sub>e</b>	
<b>總年成本節省 (美金)</b>	<b>2,081,305,055 元</b>	註：資料來源為 CDP

### 廣結同盟

電信產業價值鏈如同縱橫交錯的生態系統，各個環節相互依存、環環相扣。而在電信業價值鏈的每一個環節，中華電信都積極參與並發揮帶頭作用，確保整個生態系統的順暢運作和永續發展。

價值鏈的組成部份，電信基礎建設提供穩固的產業基礎支撐，通訊服務提供了社會大眾日常的基本通訊需求，增值服務則帶來更多元、具創新性的應用，這些上、下游環節相互連結，共同構築了電信產業的價值鏈。

中華電信主要營運活動是提供綜合性資通訊服務，故資通訊設備本為大宗。2023 年依採購類別及佔比可區分為財物類 (41%)、勞務類 (20%)、工程類 (18%)、專標案 (14%) 及其它 (7%)，一階供應商 2,555 家，供應商的契約金額超過 771 億元。未來我們將於固網、行動、數據及 ICT 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。

為帶動資通訊產業發展，我們將自身的資源與供應商分享，藉此提升研發能力，除了掌握未來技術，也致力友善環境創新。包含與夥伴廠商共同研發並提供獎勵；平等移轉取得的技術專利權；持續支援「硬體」電信設施與測試環境的發展，同時開放、擴充「軟體」的合作平台，達到利益共享的目標。



 **獎勵績優供應商**

持續推辦「投標免繳納押標金：得標簽約時，繳納履約保證金之額度調降為契約金額 5%」之優惠措施，藉此發揮大企業影響力，讓更多企業落實企業永續。

 **專業技能培訓**

針對業務需求，提供供應商進修、認證等課程，如纜線作業承商技能檢定、電信線路工程品管員認證或光纜接續承商訓練等。2023 年共開課 21 班、414 人次參訓，計 235 人取得相關認證。

## 個資與隱私保護

中華電信重視「客戶隱私權保護」，遵循國家法規訂定適用範圍涵蓋所有分公司、營運據點、子公司與供應商之《隱私權保護政策》，力行各項嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，以「零容忍」為目標，從源頭即落實《資通安全政策》及《隱私權保護政策》，依循 ISO 27001 資訊安全管理系統精神，按 PDCA 循環持續檢討修正，並融入在日常營運活動中，確保「零」重大資安與個資事故之發生。

在相關業務推展前，均會進行風險評估，檢視及評估資料取用之合法性，並確保資料保護機制完整性，避免資料處理之風險。針對營運過程中所涉及之個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，除遵循政府相關法令規章，在法令規定之範圍內使用，不會提供、出租或以其他變相之方式，將個資揭露予第三人，致力維護客戶的資料安全及隱私權利。



### 資料安全保護機制

#### 遵循相關國際標準，建構管理系統

資通安全管理 (ISMS) 及個資隱私管理 (PIMS) 已取得 ISO 27001、ISO 27701、ISO 27017、ISO 27018、CSA STAR、BS 10012 等資安與個資隱私標準證書，認證範圍涵蓋 100% 營運活動據點及 IT 相關基礎建設。

#### 權限分配管控

權限配賦秉持業務必須知悉與執行工作所需最小權限為原則。

#### 個資存取追蹤

員工查詢客戶個資均留存紀錄，並經系統化勾稽及審查，確保無不當利用。

#### 資料分析處理控管

資料分析處理過程中，透過符合 ISO 27001 標準之存取控制、傳輸加密及去識別化的資料呈現等科技措施，確保資料安全。

#### 個資處理原則

使用去識別化或其他資料最小化技術，包含匿名化、假名化、隱碼、抑制等，限制所蒐集或處理的特定個資及個資數量，並應用於客戶的姓名、身分證號、生日、地址、電子郵件帳號等資料範圍。去識別化的結果，我們會以統計數據、趨勢或其他無法識別身分之形式產出，作為商業決策的依據（如消費者年齡 / 地區分布、區域訊號改善等）。

2023 年，中華電信客服專線受理投訴「疑似洩密申訴案件」總計 990 件。其中，國家通訊傳播委員會 (NCC) 通知 11 件，透過客服專線投訴 979 件 (佔全年客服專線服務量 0.0028%)，經調查均無個資洩漏之情事。

### 隱私保護管理機制

#### 個資保護與隱私之風險管理作為

##### ① 個資隱私風險管理

- 依規範執行隱私風險及衝擊評估，設定風險處理目標與因應措施
- 將「資安與個資風險」納入「風險管理推動委員會」定期追蹤，若有重大風險議題提報至「風險管理委員會」或直接向董事會報告

##### ② 績效量測與獎懲

- 以「零容忍」為原則，將資安與個資保護納入員工績效評核指標
- 若有因過失遺失或不當查詢、取得、使用或故意洩漏客戶個人資料之行為，得處記過之處分，最重得終止勞動契約

##### ③ 第三方外部稽核

- 持續強化隱私保護作業程序，確保各作業環節落實個資隱私保護安控措施
- 定期辦理個資隱私保護相關訓練，提升整體個資隱私保護素養
- 透過定期測試與演練，檢視及衡量個資保護相關措施之有效性
- 《隱私權保護政策》每年定期通過第三方符合性查證，相關管理系統每年接受內、外部稽核與認證

### 資料治理運作組織與職掌



### 具體資料管理機制

對齊國際資料管理協會 (DAMA) 倡議之資料管理知識體系框架 (DMBoK)，建構資料治理管理制度，達成全公司關鍵資料資產之安全性、合規性、可用性及其一致性。

#### 確保客戶隱私權益

##### ① 資料蒐集類別及內容

當客戶使用公司服務時，基於《電信事業用戶號碼使用管理辦法》須確認身份或提供服務之需要，我們蒐集帳戶、位置、網頁瀏覽 / 行動裝置應用程式等個資隱私資料。

##### ② 資料保留期間

當客戶終止與我們的合約關係時，我們會在法令要求或許可的範圍與期限內保留及利用客戶的個人資料，並在該期限後，以無法識別客戶身分之形式保存所產生的 (非個人) 資料。

##### ③ 第三方揭露政策

我們絕對不會提供、出租或以其他變相之方式，將客戶的個人資料揭露予第三人，但取得客戶的同意或依其他法令特別規定，不在此限。

##### ④ 資料利用與保護

我們運用客戶資料進行分析，提供更優化的服務及優惠資訊，客戶亦可隨時請求停止此類資料的使用。

訂定個人資料保護政策與相關規範，防止個人資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竄改。2023 年中華電信二次使用客戶資料比例為 86.73%。

#### 個資隱私議題諮詢申訴管道

提供客戶多元管道進行權利之行使，另若客戶有個資隱私議題之諮詢或疑慮，亦可透過多元管道進行反應或申訴，將有專責人員提供專業說明。

#### 個人資料提供予政府或執法機構

- 依法保護客戶秘密通訊自由及隱私權不受非法侵害，只有在政府及執法機構為維護公共安全，及打擊犯罪維持社會秩序情況下，依法向中華電信行文調閱或查詢客戶資訊時，我們才允許提供客戶個人隱私資料予政府或執法機構。為遵循要求，我們設有專責部門，及嚴謹的調閱審查程序，符合申請要件者，才會依法提供相關資訊，否則拒絕提供。
- 2023 年收到 2,008,618 件來自政府或執法機構請求查詢我們用戶資料，提供比例為 53.49% (1,074,398 件)，拒絕提供為 46.51% (934,220 件)，主要為不合法規及來源資料錯誤。

#### 客戶權利行使

- 我們提供多元管道 (如網站、App、門市、客服專線)，供客戶取得及了解我們蒐集、處理、利用，或依法向第三方揭露個資之類別與方法，及客戶可行使的權利。

- 提供客戶可行使之權利包括：



#### 個資隱私議題申訴升級管道

如果在 30 天內，未能解決個資隱私使用問題，亦可透過下列升級管道聯繫我們，連絡資訊如下：

- 地址 台北市信義路一段 21-3 號
- 收件人 中華電信股份有限公司 / 資通安全長
- 電話 (02)2344-6789

# 附錄

## G2-9 治理結構及組成 / G2-17 最高治理單位的群體智識



姓名	性別	參與的委員會	任職其他重要職位 / 承諾的數量與性質	公司管理階層	獨立性	企業衝擊 / 影響的相關能力	利害關係人代表	永續相關進修課
郭水義	男性	永續發展暨策略委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華電信董事長及總執行長</li> <li>永續發展暨策略委員會召集人、永續長</li> <li>中華電信基金會董事長</li> </ul>	✓	-	郭水義董事長擔任中華電信永續發展暨策略委員會召集人、永續長，並同時擔任中華電信基金會董事長。「永續發展暨策略委員會」為公司永續發展最高指導單位，隸屬董事會下之委員會。針對永續發展願景、長期政策及管理方針、中長期目標等進行策略指導。中華電信基金會從實踐企業社會責任出發，透過長期耕耘將其核心理念落實到社區及部落、城市邊陲、資源相對缺乏的地區。基金會作為資源連結的平台，將所有「善」的事物加以重整編排，分享至有需求的據點，成為支持在地勇往直前的力量。	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>第十四屆臺北公司治理論壇</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
林昭陽	男性	永續發展暨策略委員會 風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華電信總經理</li> <li>財團法人資訊工業策進會董事</li> </ul>	✓	-	林昭陽總經理負責中華電信公司之策略執行，協調所屬分公司以及子公司齊心協力，持續強化電信網路與資訊系統之數位韌性與資安防護，持續提升服務品質，更期許將中華電信數位轉型、淨零轉型的經驗、服務與產品，積極輸出到國內外市場，發揮集團經營綜效。同時，以廣結盟的精神，在雲端與 AI 等創新應用領域上，與合作夥伴一起促進產業生態系的正向發展，共存共榮。	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
胡湘麟	男性	-	交通部政務次長	-	-	胡湘麟董事曾任交通部鐵道局局長，具備運輸規劃與管理、運輸系統分析、鐵路法、風險管理領域專長及實務經驗。	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
李靜慧	女性	-	文化部政務次長	-	-	李靜慧董事目前擔任文化部政務次長，長期耕耘文化、表演藝術等領域，嫻熟文化行政業務、跨域合作及協調、表演藝術及影視音等創意內容產業，並致力於文化產業永續發展。	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>以風險管理推動企業永續發展 - 上市上櫃公司風險管理實務守則</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
張信一	男性	永續發展暨策略委員會 風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通部會計處處長</li> <li>臺灣港務（股）公司監察人</li> </ul>	-	-	張信一董事曾任經濟部會計處處長、海巡署會計處處長，並曾兼任考試院國家文官學院風險管理及危機處理講座、經濟部內部控制專案推動小組執行秘書，具備會計、風險管理專長。	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> <li>第 19 屆公司治理國際高峰論壇—開創治理新局 提升企業價值</li> </ul>
陳信宏	男性	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>陽明交通大學電機工程學系終身講座教授、榮譽教授</li> <li>中華網龍（股）公司獨立董事</li> </ul>	-	-	陳信宏董事曾任交通大學代理校長、陽明交通大學電機工程學系教授、交通大學物聯網智慧系統研究中心主任、電信 / 網通國家型科技計畫執行長、國科會工程處電信學門召集人，為語音信號處理、資通訊領域專家。	✓	-

姓名	性別	參與的委員會	任職其他重要職位 / 承諾的數量與性質	公司管理階層	獨立性	企業衝擊 / 影響的相關能力	利害關係人代表	永續相關進修課
蔡秀涓	女性	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>東吳大學政治學系教授兼系主任</li> <li>國際透明組織台灣分會台灣透明組織協會理事</li> </ul>	-	-	<p>蔡秀涓董事專長為政府治理、反貪腐與透明治理、政府與政策行銷等，目前同時擔任台灣透明組織協會理事，其協會以推動台灣政府透明與社會廉潔為重要使命，進而提升台灣民主品質與國家競爭力為宗旨。</p> <p>蔡董事之專業與工作經驗屢次於董事會就反貪腐與組織之發展提供建言。</p>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
曾世宏	男性	永續發展暨策略委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華電信台南營運處企業工會理事長</li> <li>中華電信（股）公司台南營運處工程師</li> </ul>	-	-	<p>曾世宏勞工董事任職中華電信 40 餘年，長期關注中華電信勞工權益，自 1996 年起即擔任工會幹部從事工會相關事務；曾任工會常務理事、常務監事，熟稔勞工事務。</p>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
林玉芬	女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資報酬委員會</li> <li>審計委員會</li> <li>永續發展暨策略委員會</li> <li>風險管理委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資報酬委員會召集人</li> <li>法譽聯合律師事務所主持律師</li> <li>信邦電子（股）公司獨立董事</li> <li>永豐商業銀行（股）公司獨立董事</li> <li>易達通科技（股）公司監察人</li> </ul>	-	✓	<p>林玉芬獨董為法譽聯合律師事務所主持律師，具備台灣大學政治系暨法律系雙學位。曾任高峰法律聯合事務所合署執業律師、理律法律事務所公司投資部律師，具備深厚的法學素養及律師專業。</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>公司治理 4.0 介紹</li> <li>從 2023 國際 ESG 大趨勢，看金融業 2030 永續治理</li> </ul>
呂忠津	男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計委員會</li> <li>永續發展暨策略委員會</li> <li>風險管理委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>清華大學電機工程學系教授</li> <li>國科會行政法人國家災害防救科技中心董事</li> </ul>	-	✓	<p>呂忠津獨董擔任國家災害防救科技中心董事，其專業足以協助為提供災害防救工作之相關諮詢，加速災害防救科技研發與落實及強化災害防救政策與措施。</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
杜奕瑾	男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計委員會</li> <li>永續發展暨策略委員會</li> <li>風險管理委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財團法人台灣人工智慧發展基金會董事長</li> <li>文化內容策進院董事</li> <li>網路家庭國際資訊（股）公司獨立董事</li> </ul>	-	✓	<p>杜奕瑾獨董為臺灣人工智慧 AI 實驗室創辦人，曾任微軟公司人工智慧部門亞太區研發總監、美國國家衛生研究院人類基因研究所資深程式組負責人及批踢踢創辦人，其專業及產業經驗符合我們推動新興業務所需之能力。</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
林世銘	男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計委員會</li> <li>薪資報酬委員會</li> <li>永續發展暨策略委員會</li> <li>風險管理委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計委員會召集人</li> <li>臺灣大學管理學院會計學系名譽教授</li> <li>台灣肥料（股）公司獨立董事</li> <li>圓祥生技（股）公司獨立董事</li> <li>日友環保科技（股）公司獨立董事</li> </ul>	-	✓	<p>林世銘獨董曾任臺灣大學會計系系主任暨研究所所長、臺灣大學管理學院會計學系教授，於會計、財務、稅務法規、國際租稅、風險管理學有專精，擁有多年實務經驗，通過美國會計師考試並具備台灣會計師資格。</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>
陳嘉鐘	男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會</li> <li>審計委員會</li> <li>薪資報酬委員會</li> <li>永續發展暨策略委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會召集人</li> <li>中菲電腦（股）公司獨立董事</li> <li>統懋半導體（股）公司獨立董事</li> <li>嘉寶資訊（股）公司董事</li> </ul>	-	✓	<p>陳嘉鐘獨董符合 MSCI 所認定具有風險管理專業之能力與經驗。</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能，提升企業永續價值</li> <li>ESG 風潮下公司治理的新面貌</li> </ul>

註

- 林昭陽總經理任期為 2023/7~2025/5，其他董事任期均為 2022/5~2025/5。
- 代表人數不足之社群（GRI 2-9-C-vi）「女性董事」：李靜慧、蔡秀涓、林玉芬，共 3 位；已擬定 2025 年達成女性董事佔比 1/3 以上之目標。

# GRI 403 職業健康與安全

## 職業安全衛生計畫 - 整合性揭露

GRI 準則	揭露事項	揭露內容
<b>403-1 職業安全衛生 管理系統</b>	<p>a. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，陳述是否已實施職業安全衛生管理系統，包括是否：i. 因法令要求而實施此系統。若如此，條列此項要求；ii. 根據公認的風險管理及 / 或管理系統標準 / 指引來實施此系統。若如此，條列此標準 / 指引。</p> <p>b. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述此職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者、活動及工作場所的範圍。若有任何工作者、活動或工作場所未涵蓋在內，解釋其原因。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內第一家依職業安全衛生法建置職業安全衛生管理系統，並通過 ISO 45001 外部驗證作業之電信業者。</li> <li>2023 年，100% 營運據點 27 個機構 100% 通過 ISO 45001 外部第三方獨立驗證。</li> </ul> <p>涵蓋 100% 營運據點 27 個機構，員工人數 / 承攬人（宏華國際）勞工總人數：20,050 / 6,323 人，及轄下所有作業活動、產品及服務。</p>
<b>403-2 危害辨識、風險評估、 及事故調查</b>	<p>a. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述例行性和非例行性職業危害辨識與風險評估的流程，並應用分級管控，消除危害並將風險降至最低，包括：i. 組織如何確保這些流程的品質，包括執行這些流程的人員能力；ii. 如何使用這些流程的結果來評估並持續改善職業安全衛生管理系統。</p> <p>b. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述讓工作者報告職業危害與危險狀況的流程，並解釋如何保護工作者免於處分。</p> <p>c. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述工作者可自行離開其所認為可能導致傷害或疾病的工作狀態之政策與流程，並解釋如何保護工作者免予處分。</p> <p>d. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述調查職業事故的流程，包括事故相關危害辨識與風險評估的流程，並利用分級管控以決定糾正行動、及職業安全衛生管理系統所需進行的改善措施。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按 ISO 45001 標準訂定「安全衛生危害鑑別暨風險評估程序書」，積極辨識、分析、評量各項作業（活動）或服務之風險。</li> <li>風險評估執行過程，考量各項作業（活動）或服務之性質，區分例行或非例行；並依風險發生的可能性及嚴重度進行風險分級，規劃作業管制程序或訂定行動方案，以降低不可接受風險之風險等級。</li> <li>設有板橋、台中、高雄三處職業訓練中心，制訂《安全衛生教育訓練實施要點》，確保執行相關工作人員，具備所需能力。</li> <li>訂定《意外事故處理要點》，設置職業危害與危險狀況之事故通報與處理流程</li> <li>於線路工程管理系統中，加註高風險作業危害辨識與風險評估資訊，供作業人員從設計到施工階段能有效辨識。</li> <li>從業人員如有罹患職業疾病之疑慮，可協助其依勞工職業災害保險及保護法規定，至經主管機關認可之醫療機構由職業醫學科醫師進行系統性專業評估診斷。</li> <li>中華電信局限空間作業管制要點、高架作業管制要點及人孔管道開挖作業管制要點等，均有退避權相關規定。</li> <li>勞工於執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。並依法不得對實施安全退避之勞工予以不利之處分。</li> </ul> <p>訂定「中華電信公司事件調查與處理程序書」，建立事件調查與處理作業程序，確認事件發生原因，提出財產損失、災害分析與事件再發生防止對策，並追蹤確認改善建議之執行，避免事件再次發生。</p>
<b>403-3 職業健康服務</b>	<p>a. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述有助於辨識和消除危害、將風險降至最低的職業健康服務功能，並解釋組織如何確保這些服務的品質，以利於工作者獲得這些服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「安全衛生危害鑑別暨風險評估程序書」，主動辨識、評估各項作業或服務所涉及危害。</li> <li>依法僱用、特約醫護人員等勞工健康服務相關人員，提供健康檢查與教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進、提供健康諮詢服務等措施之規劃及實施；每月提供員工至少 2 篇健康訊息。</li> <li>優於法規頻率每年辦理健康檢查，並依健檢十大異常項目規劃辦理勞工健康教育與健康服務活動。</li> <li>依據健檢資料進行十年冠心病進行風險分級，主動關懷、指導高風險員工。</li> <li>為照顧員工身心健康，透過員工協助方案提供員工法律、心理、管理、健康議題之專業諮詢。</li> </ul>
<b>403-4 有關職業安全衛生之 工作者參與、諮商 與溝通</b>	<p>a. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述工作者的參與，職業安全衛生管理系統的制定、實施與評估進行的諮商，以及提供工作者職業安全衛生相關資訊與溝通之流程。</p> <p>b. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，若設有由勞資共同組成正式的安全衛生委員會，描述他們的職責、開會頻率、決策權，以及若該委員會無工作者擔任代表，解釋其原因。</p>	<p>設置專責一級「職業安全衛生管理單位」，訂定「職安衛溝通、參與及諮詢管理程序書」，建立內部員工、外部承攬人及利害相關者，對安全衛生管理之承諾與雙向溝通之管道。</p> <p>100% 營運據點各機構依法設置「職業安全衛生委員會」，其中代表工作者之勞工代表人數佔三分之一以上，每季至少召開 1 次會議。除審查職安衛政策、目標與績效，亦就各單位及工作者提請之職業安全衛生及健康事項等提案討論，並由主任委員裁示作成決策，並將結果布達全公司。</p>
<b>403-5 有關職業安全衛生之 工作者訓練</b>	<p>a. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述提供工作者之任何職業安全衛生訓練，包括一般的訓練以及特定的職業危害、危險活動、或危險狀況訓練。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有板橋、台中、高雄三處職業訓練中心，每年依各機構訓練需求開班，並制定《安全衛生教育訓練實施要點》，辦理各類職業安全衛生教育訓練，以確保執行相關工作人員，具備所需能力。</li> <li>2023 年辦理各類職業安全衛生教育訓練，計 230 班次、共 22,358 人次參加。如：一般作業（一般勞工在職訓練、新進人員、甲種及丙種安全衛生業務主管，急救人員）/ 特定作業（缺氧作業主管、堆高機操作人員、屋頂作業主管等訓練）。</li> <li>局限空間等高風險作業，均採取作業許可制，並利用資通訊專業建置監控系統，預防墜落及缺氧等危害預防。</li> <li>高風險作業（如局限空間、高架作業），每年至少辦理高風險作業緊急應變訓練演練乙次，完成 5,826 人次訓練，以增進其防範災害之知識與技能。</li> </ul>
<b>403-6 工作者健康促進</b>	<p>a. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，解釋組織如何促進其工作者獲得非職業醫療及健康服務，以及組織所提供服務的範圍。</p> <p>b. 報導組織應就員工與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，描述組織是否提供工作者任何自願性健康促進服務與計畫，以解決主要非職業相關的健康風險，包括解決特定的健康風險、以及組織如何促進工作者獲得這些服務與計畫。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僱用、特約醫護人員等勞工健康服務相關人員，以提供並促進工作者獲得非職業醫療及健康服務。</li> <li>員工健康諮詢，醫師每月臨場服務 36 次，每次 3 小時，每人次約 30 分鐘，全年服務次數：432 次；醫師諮詢服務人次：3,877 人次；護理人員諮詢服務人次：23,363 人次。</li> <li>使用自主開發之「員工健康管理系統」，分析、評估員工健康檢查紀錄，提供健康指導與照護。</li> <li>訂有勞工健康服務計畫，以推動提供工作者自願性健康促進服務。</li> <li>提供優於法令的健檢照護，可依員工年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當受檢套餐，員眷亦可參與健檢活動。辦理職場免費流感疫苗施打，100% 營運據點共計 21 個機構辦理施打接種，共計 1,436 名參與接種。</li> <li>推動員工協助方案（EAP），提供員工每人一年 5 次免費外部專業諮詢服務，員工可將個人次數提供眷屬使用。</li> </ul>

GRI 準則	揭露事項	揭露內容
<p><b>403-7</b> 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊</p>	<p>a. 描述組織透過業務關係，預防和減緩與組織營運、產品或服務有直接關聯之重大職業安全衛生負面衝擊、以及相關危害和風險之方法。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定「中華電信公司安全衛生危害鑑別暨風險評估程序書」，執行各類作業及產品或服務之工作環境或作業危害之辨識、評估。</li> <li>依據風險等級採取可行之控制方法或因應措施，以預防和減緩可能導致各類型之危害。</li> <li>以 2023 年危害鑑別與風險評估為例，評估結果以營運處局限空間作業風險較高，採取控制措施（包括制定局限空間作業管制要點、辦理標準作業流程演練、加強人員認知訓練及實施現場巡視等），以提升局限空間作業安全，防止意外災害發生。</li> <li>「安全衛生採購管理實施要點」，從源頭預防使用機械、設備、器具之職業安全衛生衝擊。</li> <li>制定「承攬人勞工安全衛生管理要點」，落實承攬人責任照護政策，維護承攬人勞工之安全衛生。</li> </ul>
<p><b>403-8</b> 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者</p>	<p>a. 若組織依法令要求及 / 或公認的標準 / 指引實施職業安全衛生管理系統：i. 若組織依法令要求及 / 或公認的標準 / 指引實施職業安全衛生管理系統；ii. 在此管理系統下，經內部稽核之所有員工、與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者的人數和比例；iii. 在此管理系統下，經外部組織稽核或認證之所有員工、與非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者的人數和比例</p> <p>b. 此揭露項目是否排除任何工作者，並說明其原因（如有排除），包括所排除工作者之類型。</p> <p>c. 瞭解如何彙編數據之任何必要背景資訊，如所使用的任何標準、方法學、及假設。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. 是，依據職業安全衛生法，及 ISO 45001 標準，並通過外部驗證。</li> <li>ii. 100%。 註：2023 年涵蓋於 ISO 45001 管理系統之員工人數 20,050 人、承攬商人數 6,323 人。</li> <li>iii. 100%。 註：2023 年涵蓋於 ISO 45001 管理系統之員工人數 20,050 人、承攬商人數 6,323 人。</li> </ul> <p>否</p> <p>透過外部第三方獨立驗證機構，根據 ISO 45001 的驗證準則來確認其符合度。</p>
<p><b>403-9</b> 職業傷害</p>	<p>a. 所有員工：i. 職業傷害所造成的死亡數量與比率；ii. 嚴重的職業傷害的數量與比率（排除死亡人數）；iii. 可記錄之職業傷害的數量與比率；iv. 職業傷害的主要類型；v. 工作時數。</p> <p>b. 所有非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者：i. 職業傷害所造成的死亡數量與比率；ii. 嚴重的職業傷害的數量與比率（排除死亡人數）；iii. 可記錄之職業傷害的數量與比率；iv. 職業傷害的主要類型；v. 工作時數。</p> <p>c. 造成嚴重職業傷害風險的職業危害，包括：i. 如何決定這些危害；ii. 報導期間內，何種危害造成或促成嚴重傷害；iii. 使用分級管控，消除這些危害並將風險降至最低，所採取或即將採取的行動。</p> <p>d. 使用分級管控，消除其他職業危害並將風險降至最低，所採取或即將採取的行動。</p> <p>e. 是否根據 200,000 或 1,000,000 工作小時計算比率。</p> <p>f. 此揭露項目是否排除任何工作者，並說明其原因（如有排除），包括所排除工作者之類型。</p> <p>g. 瞭解如何彙編數據之任何必要背景資訊，如所使用的任何標準、方法學、及假設。</p>	<p>請詳《2023 年永續報告書》 六、社會共融 / (五) 優質人才 / 4. 健康安全管理</p> <p>請詳《2023 年永續報告書》 六、社會共融 / (五) 優質人才 / 4. 健康安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按「安全衛生危害鑑別暨風險評估程序書」，執行職業安全衛生法有關工作環境或作業危害之辨識、評估及控制。</li> <li>中華電信附設有板橋、台中、高雄三處職業訓練中心，並制定《安全衛生教育訓練實施要點》，確保執行相關工作人員，具備所需能力，勝任其在職業安全衛生方面的工作和責任。</li> <li>訂定「安全衛生危害鑑別暨風險評估程序書」，鑑別及評估各項作業及活動可能導致之危害，評估風險並分級管控，規制作業管制程序或訂定行動方案，如：「動火作業管制要點」、「高氣溫戶外作業熱危害預防計畫」。</li> <li>為確保分級管控措施等管理系統所需各項資源，如人力、預算、訓練、溝通、激勵等均融入既有營運系統運作，除編列各項計畫推動執行，並召開管理階層審查會議，以確保職業安全衛生管理之有效性。</li> </ul> <p>1,000,000</p> <p>否（進場承攬商以最大承攬人宏華公司為統計基礎）</p> <p>依主管機關「職業災害統計月報表」規定，蒐集、彙編所屬各分支機構逐月統計資料。</p>
<p><b>403-10</b> 職業病</p>	<p>a. 所有員工：i. 職業病所造成的死亡數量與比率；ii. 可記錄之職業病的案件數量；iii. 職業病的主要類型。</p> <p>b. 所有非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者：i. 職業病所造成的死亡數量與比率；ii. 可記錄之職業病的案件數量；iii. 職業病的主要類型。</p> <p>c. 造成疾病風險的職業危害，包括：i. 如何決定這些危害；ii. 報導期間內，何種危害造成或促成疾病案例；iii. 使用分級管控，消除這些危害並將風險降至最低，所採取或即將採取的行動。</p> <p>d. 此揭露項目是否排除任何工作者，並說明其原因（如有排除），包括所排除工作者之類型。</p> <p>e. 瞭解如何彙編數據之任何必要背景資訊，如所使用的任何標準、方法學、及假設。</p>	<p>請詳《2023 年永續報告書》：六、社會共融 / (五) 優質人才 / 4. 健康安全管理</p> <p>請詳《2023 年永續報告書》：六、社會共融 / (五) 優質人才 / 4. 健康安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「安全衛生危害鑑別暨風險評估程序書」，鑑別及評估各項作業及活動可能導致之危害，評估風險並分級。</li> <li>辨識執行過程納入相關活動和狀況，並依風險建立分級管控，規制作業管制程序或訂定行動方案，如：「人因性危害預防計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「女性勞工母性健康保護計畫」。</li> </ul> <p>否（進場承攬商以最大承攬人宏華公司為統計基礎）</p> <p>依主管機關頒發職業災害統計月報表、「職業促發腦血管及心臟疾病（外傷導致者除外）之認定參考指引」等指引，蒐集、彙編所屬各分支機構逐月統計資料。</p>

# GRI 內容索引表

使用聲明 | 報導組織「中華電信股份有限公司」，已依循 GRI 準則 使用的 GRI 1 | GRI 1：基礎 2021  
 報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的内容。 適用的 GRI 行業準則 | N/A

GRI 準則	揭露項目	資訊位置 (頁碼)	省略		
			要求	理由	解釋
<b>GRI 2 一般揭露 2021</b>					
<b>組織及報導實務</b>					
2-1	組織詳細資訊	15~17			
2-2	組織永續報導中包含的實體	1			
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	1			
2-4	資訊重編	-		無資訊重編	
2-5	外部保證 / 確信	178~181			
<b>活動與工作者</b>					
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	16~17, 153			
2-7	員工	104~107			
2-8	非員工的工作者	107			
<b>治理</b>					
2-9	治理結構及組成	156~159			
2-10	最高治理單位的提名與遴選	134~135			
2-11	最高治理單位的主席	134			
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	135~136			
2-13	衝擊管理的負責人	22~23, 134			
2-14	最高治理位於永續報導的角色	22~23			

GRI 準則	揭露項目	資訊位置 (頁碼)	省略		
			要求	理由	解釋
2-15	利益衝突	137			
2-16	溝通關鍵重大事件	23			
2-17	最高治理單位的群體智識	156~159			
2-18	最高治理單位的績效評估	137			
2-19	薪酬政策	102~103			
2-20	薪酬決定流程	102~103			
2-21	年度總薪酬比率	102			
<b>策略、政策與實務</b>					
2-22	永續發展策略的聲明	6~9			
2-23	政策承諾	140			
2-24	納入政策承諾	141			
2-25	補救負面衝擊的程序	141			
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	140			
2-27	法規遵循	142			
2-28	公協會的會員資格	128~129			
<b>利害關係人議合</b>					
2-29	利害關係人議合方針	38			
2-30	團體協約	39			

GRI 準則	揭露項目	資訊位置 (頁碼)	省略		
			要求	理由	解釋
<b>GRI 3 重大主題 2021</b>					
3-1	決定重大主題的流程	28~29			
3-2	重大主題列表	30~33			
3-3	重大主題管理	34~35			
<b>GRI 201：經濟績效 2016</b>					
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	138			
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	48			
201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	103, 124~125			
201-4	取自政府之財務援助	138			
<b>GRI 204：採購實務 2016</b>					
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	146			
<b>GRI 205：反貪腐 2016</b>					
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	150			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	139, 141			
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	-			無相關情事
<b>GRI 302：能源 2016</b>					
302-1	組織內部的能源消耗量	59			
302-2	組織外部的能源消耗量	-			資訊無法取得：技術不可行
302-3	能源密集度	59			
302-4	減少能源消耗	45~50, 56~58			
302-5	降低產品和服務的能源需求	44~45, 59~62			

GRI 準則	揭露項目	資訊位置 (頁碼)	省略		
			要求	理由	解釋
<b>GRI 305：排放 2016</b>					
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	52			
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	52			
305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	53			
305-4	溫室氣體排放強度	52			
305-5	溫室氣體排放減量	44~45, 47, 53			
305-6	臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放	-			不適用
305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它顯著的氣體排放	-			不適用
<b>GRI308：供應商環境評估 2016</b>					
308-1	使用環境標準篩選新供應商	148~151			
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	150~151			
<b>GRI 401：勞雇關係 2016</b>					
401-1	新進員工和離職員工	106			
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	118~119, 122~123			
401-3	育嬰假	121			
<b>GRI 405：員工多元化與平等機會 2016</b>					
405-1	治理單位與員工的多元化	134			
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	105			
<b>GRI 407：結社自由與團體協商 2016</b>					
407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	-			無相關情事
<b>GRI 416：顧客健康與安全 2016</b>					
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	94~95			
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	-			無相關情事
<b>GRI 418：客戶隱私 2016</b>					
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	-			無相關情事

# 永續會計準則委員會 (SASB) 編製標準對照

中華電信自 2020 年起對應永續會計準則 (SASB)，資訊通過外部查證，是我們持續強化永續資訊揭露的重要里程碑。除了在我們的官網 ESG 專區及永續報告書中，揭露中華電信創造永續價值 (環境、社會和治理) 的策略及成果外，我們持續依循永續會計準則揭露標準，按電訊服務行業標準，主題及指標，揭露相關永續資訊。

表 1. 永續性揭露主題與指標

主題	代碼	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：5,134,972GJ ② 電網電力百分比：91.42 % ③ 中華電信太陽光電系統截至 2023 年底，裝置容量達 5,557 kWp，2023 年再生能源消耗 (包含採購及自發自用) 量為 264,873GJ，佔總能源 5.16%
資料隱私	TC-TL-220a.1	有關目標式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： <b>中華電信及子公司</b> <b>我們的政策</b> 中華電信重視「客戶隱私權保護」，遵循《個人資料保護法》、《國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》。訂定《隱私權保護政策》，適用範圍涵蓋我們所有分公司、營運據點、子公司與供應商。 <b>我們的管理措施</b> ① 我們已建立嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，並建構資料治理制度，制定資料標準與分級，落實資料存取權限管控及資料擁有者之覆核機制，確保資料的存取與共享受到妥善治理與保護，以及資料的可用性、完整性及保密性。 ② 相關業務推展前，我們會進行風險評估，檢視與確保資料取用之合規性是否為符合法遵要求，以及資料保護機制是否到位，避免各項資料處理之風險，為在「客戶隱私權保護」上能有精進作為，已導入國際 ISO 27701 管理制度，以確保資料生命週期之有效性與合規性。 ③ 針對營運過程中所涉及之個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，除遵循政府相關法令規章，在法令規定之範圍內使用，不會提供、出租或以其他變相之方式，將個資揭露予第三人，且會依循公司所訂之《中華電信股份有限公司隱私權保護政策》落實執行，致力維護客戶的資料安全及隱私權。 ④ 國家通訊傳播委員會 (NCC) 並無制定兒童隱私保護相關法規，我國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 ⑤ 針對「個人辨識資訊」，中華電信目前無生物辨識資料。 更多資訊請參閱 <a href="#">中華電信官網 / 永續 ESG / 隱私保護</a>
		<b>委外公司 - 凱絡媒體服務股份有限公司</b> (下稱凱絡媒體) ① 中華電信委託凱絡媒體，提供本公司傳播計畫、互動行銷、直效行銷、活動行銷、消費者調查，及包含目標式 / 定向廣告與行為廣告在內之服務。除了要求委任公司須訂定完整隱私權政策外，亦須符合中華電信隱私權政策及各項管理辦法，並提供客戶合法性與明確的同意機制、匿名化與資料安全機制，及用戶控制與選擇權等措施，確保客戶隱私。 ② 第三方廣告媒體監測之完整隱私權政策，請參詳 <a href="#">凱絡媒體官網</a>

主題	代碼	指標								
資料隱私	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服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。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">                         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。 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 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。                     </div> ② 2023 年共有 86.73% 的客戶，同意其個人資料使用於第二目的。請詳見 <a href="#">中華電信官網 / 永續 ESG / 隱私保護</a> 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								
		2023 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。								
資料安全	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：239,217 件 ② 經政府或執法機關，索取客戶資訊之不重複客戶總數：100,249 客戶數 ③ 因政府與執法機關索取，進而向其揭露之百分比：0.89%								
	TC-TL-230a.1	1. 資料外洩數；2. 個人資料外洩百分比；3. 受影響客戶數								
		① 我們已建立完善個資隱私事故之預防通報、應變及改善機制，制定「個人資料事故預防、通報及應變程序」，施以嚴密的保護措施，預防個資隱私資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竄改，並定期演練提高員工警覺性與熟悉通報及應變處理作業。 ② 一旦證實屬個資事故 (如資料外洩)，依既有事故處理程序，立即啟動緊急應變程序，於規定時限內完成應變處理，程序如下： 1) 評估影響範圍與嚴重程度，分級因應，如為重大個資事故，則須通報「資通安全處」及「資安長」 2) 成立個資事故應變小組，啟動緊急應變機制，進行事故調查與分析，確認事故根因，清查損害範圍，及保存相關事證 3) 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 4) 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，全力維護客戶權益 5) 對事故所造成之衝擊、損害及影響進行檢討改善，防範事故再次發生								
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>資料外洩</th> <th>個人資料外洩</th> <th>受影響客戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023 年</td> <td>0 件</td> <td>0%</td> <td>0 人</td> </tr> </tbody> </table>		資料外洩	個人資料外洩	受影響客戶數	2023 年	0 件	0%	0 人
	資料外洩	個人資料外洩	受影響客戶數							
2023 年	0 件	0%	0 人							

主題	代碼	指標
資料安全	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
		<b>資安風險辨識</b>
		① 我們參考 NIST Cybersecurity Framework (CSF) 安全框架，並依循國內外標準及法規，建立「資安與個資風險管理架構」，每年依據外部環境及資安威脅趨勢變化、內部風險評估、資安監控及內外部稽核結果，研析風險防護對策，並以零信任框架為基礎，部署多層次縱深防禦與偵測機制，識別及預防可能之風險。
		② 導入次世代資安監控分析平台，基於 MITRE ATT&CK 資安框架，識別網路攻擊鏈，偵測資安威脅及違規風險事件，定期辦理滲透測試、資安健診與紅隊演練。
		③ 與國家層級 C-ISAC 資安通報聯防，威脅情資交換，建立漏洞情資預警系統，即時發佈安全性更新通報限期完成修補，縮短 0-day 攻擊空窗期。
		<b>我們的因應措施</b>
		① 中華電信持續關注新科技與新應用之發展 (如 5G 與 AI 應用安全、虛擬化 / 雲化安全、軟韌體與應用程式安全)、國際標準發展趨勢 (如 ITU、3GPP、GSMA) 與產官學合作 (如 ORAN 聯盟)，從制度面、管理面、技術面將安全需求預先納入建設規劃，降低資安風險與確保合規。
		② 制定供應商資安管理作業要點，強化對供應商資安能力評估與監督管理，引進資安評級工具，協助供應商掌握資安態勢與資產曝險，提升供應鏈生態系安全。
		③ 針對不同階層主管、系統管理、網路管理、軟體及應用程式開發、資安管理等工作領域，分別設計進階訓練課程，提升資安與個資隱私保護知識與技能，使所有人員於開發初期即將資安與個資保護納入考量 (Security by Design)。
		④ 使用安全設計的軟硬體，建立開源軟體 (OSS) 漏洞管理機制，系統上線與更新前通過安全檢測，強化系統及容器開源軟體使用安全。
	⑤ 上線服務定期弱點掃描、滲透測試或依重大安全更新通報，時限內完成修補，並委託外部第三方，以不同視角，執行深度資安檢測與健診，確保服務系統之安全。	
	⑥ 資安健診及內外部遵循性查核，藉由 Plan-Do-Check-Act (PDCA) 管理循環，回饋至整體防禦體系。	
	⑦ 即時事件通報及快速回應機制，中華電信已明訂不同類型資安事件之通報與應變處理程序，利用智慧型資安監控中心，隨時對全球資安之各種攻擊警訊保持警覺，能夠及時、主動偵測異常威脅或違規事件，快速反應並回溯對本公司的影響，必要時成立緊急應變小組處理內外部資安威脅帶來的衝擊與損失。	
	<b>管理系統</b>	
	① 中華電信遵循相關國際標準，包含 ISO27001 及 ISO27011 (電信業適用之額外要求)、ISO 27701、BS10012、NIST 網路安全框架、雲端服務資安標準 (如 ISO27017、ISO27018、Cloud Security Alliance 等)，建構完善的資安與個資保護管理系統及嚴密的保護措施。	
	② 目前中華電信資通安全管理 (ISMS) 及個資隱私管理 (PIMS) 已取得 ISO 27001、ISO 27701、ISO 27017、ISO 27018、CSA STAR、BS 10012 等資安與個資隱私標準證書，認證範圍涵蓋本公司營運活動及 100% IT 相關基礎建設，包含行動網路、固定通信網路、國際網路、數據網路、大數據分析、資訊服務、雲端服務、客服、企客、研發、教育訓練等各項主要業務。 更多資訊請參閱 <a href="#">中華電信官網 / 永續 ESG / 資通安全</a>	

主題	代碼	指標																										
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																										
		<b>回收計劃：手機回收服務 (舊機換新機專案、廢棄手機回收專案)</b> ① 透過回收計畫所回收的手機材料：11.551 公噸 ② 再利用百分比：91.42% ③ 回收百分比：8.58% ④ 掩埋百分比：目前是委由環境部核可之委外廠商處理，僅取得事業廢棄物管制遞送三聯單，以及廢棄物重量 (過磅公噸)，實際狀況依廠商設備與處理技術為準，故現階段尚未能揭露。																										
競爭行為與 開放網路	TC-TL-520a.1	<b>反競爭行為法規相關之法律程序所致的損失總金額</b>																										
		① 2023 年有 1 件因違反公平交易法聯合行為規定，遭公平交易委員會裁罰新台幣 4,000 萬元罰鍰之裁罰案例，我們以提供合理資費，維護消費者權益及尊重市場公平交易機制為服務宗旨，實無從事聯合行為之動機與必要性，故針對該案，我們已提起行政訴訟，請求撤銷行政處分。																										
		② 我國規範電信事業之相關公平競爭法規如下： 1) 電信管理法 (主管機關：國家通訊傳播委員會)：第三章 (促進市場競爭：第 27~ 第 35 條) 2) 公平交易法 (主管機關：公平交易委員會)																										
	TC-TL-520a.2	<b>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</b>																										
		有關 2. 「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 <b>固網及數據通信</b>																										
		1) 2023 年 ADSL 寬頻裝機實路測速率及 HiNet 上網資料速率																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>上網速率 bps (下載 / 上傳)</th> <th>線路速率 (Line rate) bps (下載 / 上傳) 80% 客戶實測值</th> <th>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)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2M/64K</td> <td>2.175~2.165M/256.000~79.000K</td> <td>2.027~1.711M/137.000~66.000K</td> </tr> </tbody> </table> <p><a href="#">每月量測</a></p>	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/256.000~79.000K	2.027~1.711M/137.000~66.000K																				
	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/256.000~79.000K	2.027~1.711M/137.000~66.000K																									
	2) 2023 年光世代寬頻裝機實測線路速率及 HiNet 上網資料速率																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>上網速率 bps (下載 / 上傳)</th> <th>線路速率 (Line rate) bps (下載 / 上傳) 80% 客戶實測值</th> <th>資料速率 (Data rate) bps (下載 / 上傳) 80% 客戶實測值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16M/3M</td> <td>17.472~17.008M/3.520~3.165M</td> <td>16.315~15.151M/3.287~2.711M</td> </tr> <tr> <td>35M/6M</td> <td>38.137~37.205M/7.039~6.330M</td> <td>35.827~33.249M/6.577~5.782M</td> </tr> <tr> <td>60M/20M</td> <td>65.215~63.163M/22.260~21.184M</td> <td>60.529~58.432M/21.169~19.947M</td> </tr> <tr> <td>100M/40M</td> <td>118.720~100.035M/47.55~42.06M</td> <td>110.470~92.932M/45.290~39.829M</td> </tr> <tr> <td>300M/300M</td> <td>354.944~334.845M/332.992~332.325M</td> <td>316.052~298.519M/317.716~307.033M</td> </tr> <tr> <td>500M/500M</td> <td>558.075~558.075M/553.875~553.875M</td> <td>527.394~492.171M/529.328~484.804M</td> </tr> <tr> <td>1G/600M</td> <td>1000.00~1000.00M/665.920~664.650M</td> <td>942.119~914.416M/635.085~614.905M</td> </tr> <tr> <td>2G/1G</td> <td>2560.00~2560.00M/1172.48~1172.48M</td> <td>1913.04~1913.04M/1081.00~1081.00M</td> </tr> </tbody> </table> <p><a href="#">每月量測</a></p>	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	16.315~15.151M/3.287~2.711M	35M/6M	38.137~37.205M/7.039~6.330M	35.827~33.249M/6.577~5.782M	60M/20M	65.215~63.163M/22.260~21.184M	60.529~58.432M/21.169~19.947M	100M/40M	118.720~100.035M/47.55~42.06M	110.470~92.932M/45.290~39.829M	300M/300M	354.944~334.845M/332.992~332.325M	316.052~298.519M/317.716~307.033M	500M/500M	558.075~558.075M/553.875~553.875M	527.394~492.171M/529.328~484.804M	1G/600M	1000.00~1000.00M/665.920~664.650M	942.119~914.416M/635.085~614.905M	2G/1G	2560.00~2560.00M/1172.48~1172.48M	1913.04~1913.04M/1081.00~1081.00M
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	16.315~15.151M/3.287~2.711M																										
35M/6M	38.137~37.205M/7.039~6.330M	35.827~33.249M/6.577~5.782M																										
60M/20M	65.215~63.163M/22.260~21.184M	60.529~58.432M/21.169~19.947M																										
100M/40M	118.720~100.035M/47.55~42.06M	110.470~92.932M/45.290~39.829M																										
300M/300M	354.944~334.845M/332.992~332.325M	316.052~298.519M/317.716~307.033M																										
500M/500M	558.075~558.075M/553.875~553.875M	527.394~492.171M/529.328~484.804M																										
1G/600M	1000.00~1000.00M/665.920~664.650M	942.119~914.416M/635.085~614.905M																										
2G/1G	2560.00~2560.00M/1172.48~1172.48M	1913.04~1913.04M/1081.00~1081.00M																										
	② <b>行動通信</b>																											

主題	代碼	指標
競爭行為與開放網路	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
		<p>① 針對網路中立性及開放網路原則，中華電信依循台灣《數位通訊傳播法》及《電信管理法》規定，即 ISP 業者應該對於使用者揭露流量管理措施、在電信服務市場有顯著地位者「不得為差別待遇」。</p> <p>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。</p> <p><b>潛在風險與機會</b></p> <p><b>風險說明</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>機會說明</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 台灣網際網路交換中心 (Taiwan Internet Exchange, TWIX) 相關說明，請參詳<a href="#">中華電信網站</a>。</p> <p>④ 中華電信目前無「零費率協議」之相關服務。</p>

主題	代碼	指標
管理技術中斷之系統性風險	TC-TL-550a.1	1. 系統平均中斷時間；2. 系統中斷頻率平均值；3. 客戶中斷時間平均值
		<p>① <b>系統平均中斷時間</b> (分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行網：0.0245 分鐘</li> <li>固網：0 分鐘</li> </ul> <p>② <b>系統中斷頻率平均值</b> (次數)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行動：0.000063 次</li> <li>固網：0 次</li> </ul> <p>③ <b>客戶中斷時間平均值</b> (分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行動：389.87 分鐘</li> <li>固網：0 分鐘</li> </ul>
	TC-TL-550a.2	服務中斷期間，持續提供服務系統之探討
		<p>① 為強化災害預防及災害應變措施，提升防災能力，降低災害損失，中華電信訂有《災害防護作業要點》。</p> <p>② 針對營運持續性管理，中華電信訂有《災害緊急應變及搶修作業規範》，適用於天災、火災、爆炸及恐怖攻擊等重大災害發生，導致通信網路設備嚴重損害，提供災區通信緊急應變，以縮短通信服務中斷時間。</p> <p>③ 在固網通信部分，我們為防範災損擴大，已加強建置偏遠地區多路由中繼傳輸、無線備援路由、增加備用電力容量、國際及國內海纜系統備援等措施，以提昇整體防災抗災能力，且每年均辦理網路及設備之調度及搶修演練，俾增加防災搶救的嫻熟度，以降低災害損失。</p> <p>④ 在行動通信部分：</p> <p>1) 災害發生致行動通信中斷時，我們備有以微波、衛星作為傳輸之一般或重度越野車型移動式基地台，可隨時依據受災區環境現況，在最短時間內緊急佈建完成與外界通信之行動基地台。</p> <p>2) 針對蘇花、南迴、阿里山公路等單一出入口重要交通幹道，除強化沿線基地台建設及無線電波複式涵蓋外，並定期進行災防演練，以確保沿線行動通信網路均能正常運作，俾增加抗災強韌性。</p> <p>3) 2023 年 2 月下旬，我們於士林辦理光纜改接，因施工不慎導致連江縣部分基地台通信受到約 1.42 小時的影響，約有 526 位用戶受到影響；另於 9 月下旬光纜被其他施工單位挖斷，導致高雄市那瑪夏區部分基地台通信受到約 15.46 小時的影響，約有 298 位用戶受到影響。事發後我們緊急搶修恢復了通信，並檢討改接流程與管控機制，以降低外在的人為因素，對通訊服務之影響。</p> <p>⑤ 在數據通信部分，中華電信 HiNet 網路採取多重路由且具高可靠度之網路備援機制，並隨時監控與疏通各路由的訊務量。在國際路由方面，採取經多個海纜系統分散海纜路由，以避免單一路由障礙時，造成連外訊務的壅塞或不通，同時與國外業者合作增加國際直接互連頻寬，提高國際連網通信品質。</p>

表 2. 營運活動指標

活動指標	代碼	CHT 說明
無線服務客戶數	TC-TL-000.A	行動通信：1,313.8 萬戶
有線服務客戶數	TC-TL-000.B	① 市內網路：914.5 萬戶 ② MOD：205.5 萬戶
寬頻服務客戶數	TC-TL-000.C	① 寬頻接取戶數：440.3 萬戶 ② 網際網路戶數：369.2 萬戶
網路流量	TC-TL-000.D	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： - <a href="#">台灣網際網路交換中心：訊務資訊</a> - <a href="#">國家通訊傳播委員會：網際網路交換中心 (Internet Exchange IX) 統計資訊</a>

## 證交所： 永續揭露指標 - 通信網路業 (附表一之十一)

編號	指標	揭露情形	備註
一	消耗能源總量、外購電力百分比及再生能源使用率	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源總消耗：5,134,972GJ</li> <li>外購電力百分比：91.42%</li> <li>再生能源使用率：5.16%</li> </ul>	
二	總取水量及總耗水量	<ul style="list-style-type: none"> <li>總取水量：2,168,135m³</li> <li>總耗水量：2,172,278m³</li> </ul>	
三	所產生有害廢棄物之重量及回收百分比	<ul style="list-style-type: none"> <li>所產生有害廢棄物之重量：0 公噸</li> <li>所產生有害廢棄物之回收百分比：0%</li> </ul>	
四	說明職業災害類別、人數及比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業災害類別：跌倒、墜落、交通事故</li> <li>職業災害人數：8</li> <li>職業災害比率：0.04%</li> </ul>	統計數據不包含通勤事故。
五	產品生命週期管理之揭露：含報廢產品及電子廢棄物之重量以及再循環之百分比	<ul style="list-style-type: none"> <li>含報廢產品及電子廢棄物之重量：11.551 公噸</li> <li>再循環之百分比：91.42%</li> </ul>	
六	與使用關鍵材料相關的風險管理之描述	包括電信機房之廢鉛蓄電池、水泥桿、光纜、木材等關鍵材料，均委託經環保機關認可之公民營廢棄物處理機構處理，故無實際及潛在之重大環境 / 社會風險。	
七	因與反競爭行為條例相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	新台幣 4,000 萬元	1 件因涉違反公平交易法聯合行為規定，遭公平交易委員會裁罰；已提起行政訴訟要求撤銷。
八	依產品類別之主要產品產量	參詳本報告書 p.16-17	

# 證交所： 上市公司氣候相關資訊 (附表二)

## 1 氣候相關資訊執行情形

項目	執行情形 (章節 / 頁碼)
1 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	環境永續 / p.44~53
2 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)	
3 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	
4 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	
5 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	
6 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	
7 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	
8 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	
9 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫 (另填於 1-1 及 1-2)	

### 1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

#### 1-1-1 溫室氣體盤查資訊

項目	執行情形 (章節 / 頁碼)
敘明溫室氣體最近兩年度之排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)、密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e / 百萬元) 及資料涵蓋範圍	詳右表

#### 1-1-2 溫室氣體確信資訊

項目	執行情形 (章節 / 頁碼)
敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見。	詳右表

年度	112 年		111 年		
	範圍	母公司	集團子公司	母公司	集團子公司
範疇一	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	18,874.8892	7,280.1163	19,185.3151	9,371.1932
	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e / 百萬元)	0.1000	0.1277	0.1503	0.1689
範疇二	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	645,490.6474	58,143.1015	694,912.7210	56,808.2373
	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e / 百萬元)	3.4202	1.0200	3.8129	1.0241
範疇三	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	1,814,662.2596	NA	1,828,060.8890	NA
	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e / 百萬元)	9.6151	NA	10.0303	NA
確信機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>工業技術研究院</li> <li>TÜV SÜD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TÜV SÜD</li> <li>SGS</li> <li>AFNOR</li> <li>格瑞國際驗證</li> </ul>	TÜV SÜD	<ul style="list-style-type: none"> <li>TÜV SÜD</li> <li>SGS</li> <li>AFNOR</li> <li>格瑞國際驗證</li> </ul>	
確信情形說明	範疇一、二：合理保證 範疇三：有限保證	範疇一、二：合理保證	範疇一、二：合理保證 範疇三：有限保證	範疇一、二：合理保證	

註

- 公司揭露的總排放量 100% 最終經確信機構確信。
- 涵蓋以下子公司：神腦國際企業股份有限公司 (不含子公司，111 年盤查總公司辦公室，112 年盤查全據點，含辦公室、門市及倉儲中心)、是方電訊股份有限公司、中華黃頁多媒體整合行銷股份有限公司、Donghwa Telecom Co., Ltd.、Chunghwa Telecom Global, Inc.、中華系統整合股份有限公司、光世代建設開發股份有限公司、Chunghwa Telecom Singapore Pte., Ltd.、Chunghwa Telecom Japan Co., Ltd.、Chunghwa Telecom Vietnam Co., Ltd.、宏華國際股份有限公司、Chunghwa Telecom (Thailand) Co., Ltd.、中華投資股份有限公司 (含中華精測科技股份有限公司，不含子公司)、中華資安國際股份有限公司、中華立鼎光電股份有限公司、智趣王數位科技股份有限公司、春水堂科技娛樂股份有限公司、中華碩銓科技股份有限公司、資拓宏宇國際股份有限公司 (不含子公司)。

### 1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

項目	執行情形 (章節 / 頁碼)
敘明溫室氣體減量基準年及其數據、減量目標、策略及具體行動計畫與減量目標達成情形。	環境永續 / p.44~53

# 保證聲明書



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.'S ESG REPORT FOR 2023

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. (hereinafter referred to as CHT) to conduct an independent assurance of the ESG Report for 2023 (hereinafter referred to as the ESG Report). The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 High level to assess whether the text and data in accompanying tables contained in the report and complies with the GRI Standards and AA1000 Accountability Principles (2018) and Sustainability Accounting Standards Board (SASB) TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2023-12 during on-site assurance in the period between 02nd May 2024 to 17th May 2024 in CHT headquarter. The boundary of this report includes CHT Taiwan operational and service sites' specific performance data included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented.

SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

#### INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all CHT's Stakeholders.

#### RESPONSIBILITIES

The information in the CHT's ESG Report of 2023 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of CHT. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the ESG Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of assurance with the intention to inform all CHT's stakeholders.

#### ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organisation's process of determining material topics, its list of material topics and how to manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B	AA1000ASv3 Type 2 High (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

#### SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

##### Reporting Criteria Options

1	GRI Universal Standard (2021) (In Accordance with)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB(TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2023-12)
4	<IR> Framework (Chinese version 2015)
5	5 Specific indicators of S&P Global Corporate Sustainability Assessment(2024)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information in relation to the determined material topics at a high level of scrutiny for CHT and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Universal Standard 2021 (GRI 2, GRI 3, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.
- evaluation of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2023-12 and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

#### SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

The assurance has verified 5 indicators of S&P CSA which disclosed in the ESG report as follow:

- 1.7.5 KPIs for Supplier Screening
- 1.7.6 KPIs for Supplier Assessment and/or Development
- 2.2.2 Energy Consumption
- 2.3.2 Waste Disposal
- 2.4.2 Water Consumption

#### ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, ESG committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

#### LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) has not been checked back to source as part of this assurance process.

**STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE**

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and assurance, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from CHT, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

**ASSURANCE/VERIFICATION OPINION**

On the basis of the methodology described and the assurance work performed, we are satisfied that the disclosure with inclusivity, materiality, responsiveness, and impact information in the scope of assurance is reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

**AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**

CHT has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, CHT may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

**Materiality**

CHT has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

**Responsiveness**

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

**Impact**

CHT has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, CHT's ESG Report of 2023, is adequately in accordance with the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021, where the significant impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights are assessed and disclosed following the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021, and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. The report has properly disclosed information related to CHT's contributions to sustainability development. For future reporting, it is recommended to have more descriptions on how the organization has applied due diligence as a method for the identification and the evaluation of its impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights as well as the role of the highest governance body in overseeing these processes. In addition, an effective data management optimization is expected to be set in place which is for CHT to enhance the disclosure information reliability and its data quality.

**SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

CHT has referenced with SASB's Standard, TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS SECTOR- TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2023-12 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundary is the same as CHT's ESG report. CHT used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. CHT has determined which disclosure topics and associated metrics are financially material to its business and has illustrated appropriately in the content index. By using both GRI and SASB standards together, the efficiency of communication and the identification of material issues are substantially increased during the whole reporting preparation process. Besides, it is best practice to implement a gap analysis and comparison of reported issues and benchmark within or across sectors in next reporting.

Signed:  
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao  
Business Assurance Director  
Taipei, Taiwan  
26 June, 2024  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)





中華電信  
Chunghwa Telecom

永遠驚豔領先  
Always Amazingly Ahead

預見精采永續  
Foresee Brilliant Sustainability