

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

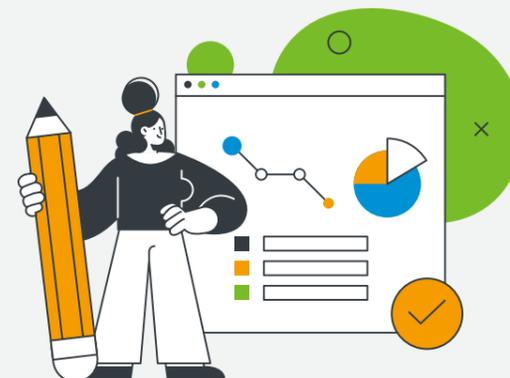
整合外部利害關係人評估回饋意見，透過問卷調查、訪談形式，按雙重重大性原則，由 ESG 各分組判別 ESG 各面向議題之實際及潛在衝擊，並評估各議題衝擊之顯著性。



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。

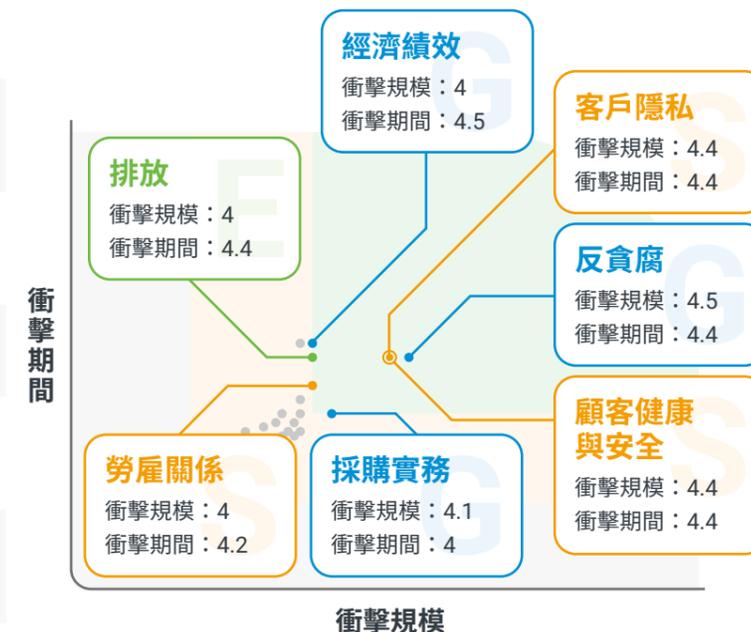
[溝通管道](#)

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

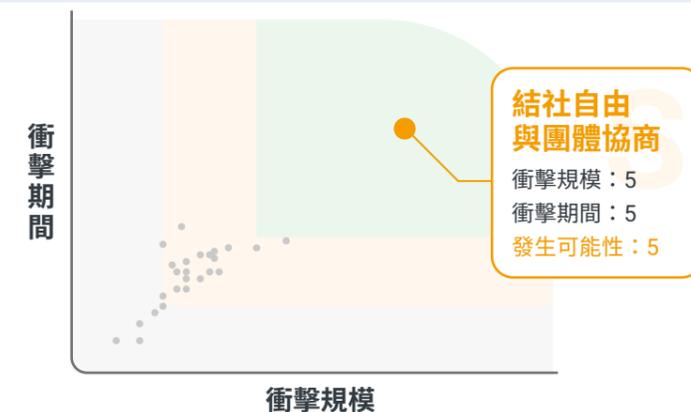
重大議題	雙重大性原則		衝擊來源	衝擊標的	對應 GRI 主題	重大性矩陣
	對營運及業務的衝擊	對社會、環境及人群的衝擊				
碳排放減量與氣候調適行動	因碳排放無法有效減量，因應法規被課徵高額碳費（稅），造成直接/間接營運成本上升，同時可能減少氣候因應韌性與轉型調適能力	無法有效推動氣候轉型行動，同時因碳排放無法減量，除無法達成淨零排放目標，亦影響 ICT 產業低碳發展，減損產業競爭力並對氣候變化造成負面影響	<ul style="list-style-type: none"> 營運活動 產品服務 商業關係 	<ul style="list-style-type: none"> 集團企業 所有供應商 	排放	
公司營運創新創價	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"> 營運活動 產品服務 商業關係 	<ul style="list-style-type: none"> 股東 員工 	經濟績效	
5G 應用與產業生態系	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"> 營運活動 產品服務 商業關係 	<ul style="list-style-type: none"> 所有供應商 	採購實務	
公司治理誠信為本	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"> 營運活動 商業關係 	<ul style="list-style-type: none"> 員工 所有供應商 	反貪腐	
營造幸福企業	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"> 營運活動 產品服務 	<ul style="list-style-type: none"> 員工 所有供應商 	勞雇關係	
客戶信賴	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"> 營運活動 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者 	顧客健康與安全	
資通安全與個人資料隱私保護	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"> 營運活動 產品服務 商業關係 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者 	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				
守護員工人權	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"> 營運活動 產品服務 	<ul style="list-style-type: none"> 員工 	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

重大議題	雙重重大性原則		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				
多元共融職場	組織平均年齡漸增，且同質性過高，未納入多元族群代表，思維無法跳脫既有窠臼，阻礙創新發展，不利發展新興產業與服務	無多元進用機制，無法提供大量多元人才就業機會，不利青年人才進入就業市場，影響 ICT 產業之創新、創意及創業，影響整體產業經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> 營運活動 產品服務 商業關係 	員工	員工多元化與平等機會	<p>員工多元化與平等機會 嚴重性：4.2 影響層面：4.5 可改善度：3</p> <p>反貪腐 嚴重性：4.6 影響層面：4.4 可改善度：4.4</p>
公司治理 誠信為本	若受貪腐及賄賂議題影響，可能導致業務流程不公平和效率下降及受法律裁罰，公司聲譽受損，影響股價和投資者信心	貪腐及賄賂行為將削弱公眾對企業信任，造成社會對公平正義的質疑，導致公共資源的分配不公和濫用，影響經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> 營運活動 商業關係 	員工 所有供應商	反貪腐	

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

重大議題	雙重重大性原則		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				
淨零轉型 綠能經濟	實現淨零轉型和綠能經濟需大量資金投入，可能受市場需求和政策法規的變化影響，增加公司成本負擔，影響獲利能力	依賴傳統能源產業的人群，可能受轉型影響收入，綠能開發的土地使用造成農地流失，影響當地農民生計及生活	<ul style="list-style-type: none"> 營運活動 	集團企業 所有供應商	能源	<p>供應商環境評估 利害關係人特定主題 嚴重性：4.2 發生可能性：4.5</p> <p>能源 嚴重性：4.2 發生可能性：4.5</p> <p>客戶隱私 利害關係人特定主題 嚴重性：4.2 發生可能性：4.5</p>
永續供應鏈管理	規劃及設置完整供應商永續管理計畫，透過完善 ESG 評估稽核機制，定期評估及鑑別供應商環境及永續風險，提升其能力，降低企業違法風險	完整永續供應鏈管理計畫，定期評估供應商 ESG 風險，與優秀 ESG 績效供應商合作，有效降低供應商營運對環境衝擊，並帶動產業 ESG 能力提升	<ul style="list-style-type: none"> 利害關係人指定主題 	重要供應商	供應商環境評估	
資通安全與個人資料隱私保護	個資外洩或不當使用可能遭受裁罰，影響品牌形象損害客戶信任；另為符合個資保護法規要求，需投入大量時間與資源	個資外洩或不當使用損害公眾對電信業的信任，隱私權受到威脅，可能導致個人身份被盜竊和財務詐騙等問題	<ul style="list-style-type: none"> 利害關係人指定主題 	消費者	客戶隱私	

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	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"> 主責 / 申訴單位：永續發展暨策略委員會下設「環境分組」 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 CDP 氣候變遷問卷 	<ul style="list-style-type: none"> 2040 年 100% 營運據點 100% 使用再生能源 	<ul style="list-style-type: none"> 再生能源使用量 7,357.5 萬度 (5.16%)
	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"> 主責 / 申訴單位：永續發展暨策略委員會下設「環境分組」 內部碳定價制度 TCFD 績效評核 重要供應商公開承諾與 CHT 共同達成淨零目標 ISO 14064-1 溫室氣體管理系統 CDP 氣候變遷問卷 SBTi 科學基礎減量目標倡議 	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年碳排放較 2020 基準年減少 50% 2050 年淨零排放 	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放較 2020 基準年減少 12.59 萬噸 (15.94%)
S 供應商環境評估 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	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"> 主責 / 申訴單位：供應處 CDP 供應鏈專案 二者稽核 永續夥伴分級機制 	<ul style="list-style-type: none"> 維持 100% 完成「第一階供應商」ESG 現況評估 2025 年 100% 完成「重要第一階供應商」ESG 書面評估 / 現場評估 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 供應商完成《供應商 ESG 現況自評調查表》 ESG 書面評估 / 現場評估比例達 90%
	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"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 新進員工簽訂《勞動契約》 設置暢通的申訴管道，並確實依規定處理 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 新進員工簽訂《勞動契約》 確實依規定受處理申訴案件 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 新進員工簽訂《勞動契約》 受理 70 件申訴案件，均及時處理並結案
G 經濟績效 採購實務 反貪腐	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"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 勞資會議 申訴調查評議委員會，專責處理歧視、騷擾或不平等情事 董事會設有勞工董事 1 席 	<ul style="list-style-type: none"> 推動女力衛星計畫 申訴調查評議委員會之女性委員超過 50% 	<ul style="list-style-type: none"> 主管培訓專案課程之女性員工調訓人數達 30% 以上 身心障礙員工：進用法定 3.19 倍
	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"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 定期召開勞資會議、交流會以及勞資協商等會議 鼓勵員工加入工會 	<ul style="list-style-type: none"> 兩個月一次勞資會議 	<ul style="list-style-type: none"> 共計召開 7 次 100% 營運據點勞資會議、10 場交流會 《團體協約》涵蓋員工比例逾 99%
G 經濟績效 採購實務 反貪腐	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"> 主責 / 申訴單位：資通安全長 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 《隱私權保護政策》每年通過第三方符合性查證 國際管理系統認證及稽核 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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」 「電磁波能量比吸收率」均符合 NCC 所訂定之標準 	<ul style="list-style-type: none"> 均符合法規所訂之標準
	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"> 年度普及服務績效 TCFD 績效評核 捐助財團法人中華電信基金會 人力資本投資報酬率 (ROI) 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 響應政策 定期發行 TCFD 報告 100% 數位好厝邊維運投入 ROI>2 	<ul style="list-style-type: none"> 普及服務：595,968 仟元 連續四年 TCFD 符合性查核最高等級 89 個數位好厝邊據點 ROI 達 2.02
G 經濟績效 採購實務 反貪腐	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。	<ul style="list-style-type: none"> 主責 / 申訴單位：供應處 參照《ISO 20400 永續採購指南標準》 	<ul style="list-style-type: none"> 2035 年達成綠色採購金額佔整體採購超過 50% 每年在地採購達 90% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購佔總採購金額 29.39% 在地採購佔總採購金額 96%
	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"> 主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處 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 《行為準則》每年通過第三方符合性查證 	<ul style="list-style-type: none"> 維持無貪腐情事 《行為準則》持續取得 SGS-Taiwan 符合性獨立性查證 	<ul style="list-style-type: none"> 無貪腐情事 《行為準則》連續 5 年取得 SGS-Taiwan 符合性認證
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。				